

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

ALLEGATO 2 – OFFERTA TECNICA

Si precisa che nella dicitura della busta “B” deve essere indicato specificamente il Lotto cui si riferisce l’offerta.

Pertanto, con riferimento a ciascun singolo Lotto cui si partecipa e cui si riferisce l’offerta, la busta “B” “*Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi di Contact Center per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto ___ (A1 o A2 o B1 o B2 o B3 o B4 o B5) - Offerta tecnica*” dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica**, in lingua italiana, priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico e dalla quale si evincano in modo completo e dettagliato le forniture e la prestazione dei servizi oggetto del Lotto cui si riferisce l’offerta, nonché dei servizi connessi, con riferimento ai requisiti indicati nel Capitolato Tecnico.

L’offerta tecnica dovrà essere presentata in forma cartacea (nel rispetto dei requisiti definiti nel Disciplinare di gara) ed in formato elettronico (file word o PDF). In caso di non coerenza tra i due formati prevarrà quello in forma cartacea.

Con riferimento al formato cartaceo, la Relazione tecnica (in n. 1 originale e n. 2 copie) dovrà essere firmata in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell’impresa o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta “A” – Documenti (in caso di R.T.I. si veda il paragrafo 4 del Disciplinare di Gara), dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; la dimensione del documento non deve eccedere le 200 pagine A4 (solo fronte, carattere minimo Arial 10 pt, o Times New Roman 11pt, interlinea singola).

Con riferimento al formato elettronico, è altresì consentita la presentazione della Relazione Tecnica sottoscritta con firma digitale, ai sensi dell’art. 23 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, dal legale rappresentante dell’impresa o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta “A” – Documenti (in caso di R.T.I. si veda il paragrafo 4 del Disciplinare di gara). In tal caso la forma elettronica avrà piena validità ed efficacia, ai sensi dell’art. 10, comma 3, del richiamato D.P.R. n. 445/2000, sostituendo la presentazione della Relazione Tecnica in formato cartaceo.

I concorrenti dovranno dichiarare e sottoscrivere esplicitamente nella loro offerta tecnica la rispondenza dei servizi/sistemi forniti a quanto richiesto nelle rispettive sezioni del Capitolato Tecnico, ed in tutte le relative sottosezioni. È evidente infatti che successivi confronti economici non sarebbero possibili in caso fossero disattese, anche parzialmente e/o su elementi di dettaglio, alcune delle richieste effettuate.

Alla Relazione Tecnica, inoltre, potrà essere allegata la documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata con qualsiasi mezzo utile, pena l’esclusione dalla gara.

La Relazione tecnica dovrà necessariamente essere articolata e dovrà necessariamente contenere quanto riportato negli “Schema di risposta” di seguito stabiliti.

Per il **Lotto A1**, o **Lotto A2**:

Capitolo dell'Offerta Tecnica	Contenuto	Paragrafi di riferimento nel Capitolato Tecnico
Capitolo 1 – Caratteristiche del Fornitore		
Profilo dell'Azienda	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.1
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.2
Referenze	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.3
Capitolo 2 – Progettazione		
Analisi e definizione dei fabbisogni	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.1
Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.2
Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	- Indice del Documento - Referenze - Esempio - Struttura descrittiva delle specifiche funzionali - Indice dei report	3.2.3
Progettazione di massima	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.2.4
Analisi e disegno/ridisegno dei processi	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.1
Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.2
Progetto Esecutivo	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	3.4.3
Capitolo 3 – Forniture		
Servizi con operatore: outbound - telefonico	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.4
Servizi con operatore: outbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.5
Servizi con operatore: inbound - telefonico	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.6

Servizi con operatore: inbound - multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.7
Servizi senza operatore: postazione ASP telefonica	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.8
Servizi senza operatore: postazione ASP multicanale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.9
Servizi senza operatore: risponditore automatico (IVR)	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.10
Servizi senza operatore: portale vocale	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.11
Postazione di monitoraggio	Descrizione dei servizi secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 3.5.2	3.5.12
Installazione delle apparecchiature	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.7
Collaudo dei servizi	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	3.8
Capitolo 4 – Servizi		
Formazione e addestramento	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.9
Servizi di manutenzione e assistenza	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	3.10
Monitoraggio dell'erogazione	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	3.11

Per il **Lotto B1**, o **Lotto B2**, o **Lotto B3**, o **Lotto B4**, o **Lotto B5**:

Capitolo dell'Offerta Tecnica	Contenuto	Paragrafi di riferimento nel Capitolato Tecnico
Capitolo 1 - Caratteristiche del Fornitore		
Profilo dell'Azienda	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.1
Caratteristiche portafoglio prodotti/servizi/soluzioni	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.2
Referenze	Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	2.3
Capitolo 2 - Progettazione		
Analisi e definizione dei fabbisogni	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.1
Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.2
Definizione delle specifiche funzionali del Contact Center, inclusi report sulle statistiche di funzionamento	- Indice del Documento - Referenze - Esempio - Struttura descrittiva delle specifiche funzionali - Indice dei report	4.2.3
Progettazione di massima	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.2.4
Analisi e disegno/ridisegno dei processi	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.1
Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.2
Progetto esecutivo	- Indice del Documento - Referenze - Esempio	4.4.3
Capitolo 3 - Forniture		
Funzionalità ACD	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.2
Funzionalità Sistema di Cortesia	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.3
IVR	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.4

Portale Vocale	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.5
Voice Mail	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.6
Apparato di registrazione delle chiamate	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.7
Fax Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.8
Scanner	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.9
Web Contact Center	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.10
CTI Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.11
Applicativo CMS	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.12
DB Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.13
Mail Server	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.14
SMS Outbound	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.15
Postazioni operatore (HW/SW) telefoniche	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.16
Postazioni operatore (HW/SW) multicanale	Descrizione della soluzione secondo la modalità specificata nel paragrafo di riferimento, in base alle regole generali espresse al paragrafo 4.5.1	4.5.17
Installazione	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio - Esempio specifico sul Piano di Migrazione (4.6.1)	4.6

Servizi di integrazione tra gli apparati/sistemi oggetto della fornitura	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	4.7
Collaudo dei servizi e delle forniture	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	4.8
Capitolo 4 - Servizi		
Formazione e addestramento	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Esempio	4.9
Fornitura di servizi con operatore	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo	4.10
Servizi di manutenzione e assistenza	- Descrizione secondo le modalità specificate nel relativo paragrafo - Richieste su help desk - Nota su organizzazione territoriale - Richieste su disponibilità parti di ricambio	4.11
Altri servizi	- Descrizione secondo le modalità specificate nei relativi paragrafi - Referenze	4.12