

## **ALLEGATO 4**

### **MODELLO DI RELAZIONE TECNICA**

La **RELAZIONE TECNICA**, conforme al fac-simile di seguito riportato, che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica:

- (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10;
- (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 20 (venti) pagine (per pagina si intende facciata).

Allo scopo di migliorare l'esposizione e la fruibilità di info-grafiche e tabelle, all'interno di esse sarà possibile utilizzare un font più piccolo purché sia preservata la chiarezza del documento e il font utilizzato nelle tabelle non sia inferiore al font 8.

Si precisa 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 in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE CCAAS E SERVIZI PROFESSIONALI RELATIVAMENTE AL CONTACT CENTER SOGEI E ALTRI CLIENTI

## **1. ESPERIENZA PREGRESSA SU PROGETTI CCAAS**

### **1.1 PREMESSA**

Il concorrente dovrà descrivere, in forma di sintetica, fino a tre (\*) progetti e/o use case realizzati e rilasciati in esercizio negli ultimi 5 anni per clienti finali, inerenti la fornitura e implementazione di piattaforme CCaaS multicanale (voce, chat, e-mail, canali digitali), con servizi professionali associati (migrazione, project management).

### **1.2 TIPOLOGIA DI PIATTAFORME CCAAS FORNITE (CANALI GESTITI: VOCE, CHAT, E-MAIL, DIGITALI)**

### **1.3 SERVIZI PROFESSIONALI ASSOCIATI (MIGRAZIONE, PROJECT MANAGEMENT, CONDUZIONE OPERATIVA)**

### **1.4 DIMENSIONE DEI PROGETTI (NUMERO OPERATORI, VOLUMI GESTITI, AMBIENTI MIGRATI, COPERTURA CLIENTI/SEDI)**

(\*) Il concorrente potrà descrivere anche una sola esperienza, ma massimo 3. Eventuali esperienze aggiuntive non saranno prese in considerazione ai fini della valutazione

## **2. PROPOSTA PROGETTUALE PER LA FORNITURA CCAAS**

### **2.1 PREMESSA**

Il concorrente dovrà descrivere la proposta progettuale che si impegna a realizzare per la fornitura e attivazione della piattaforma CCaaS e dei servizi professionali (migrazione, gestione progetto).

### **2.2 DESCRIZIONE DELLA PIATTAFORMA PROPOSTA**

### **2.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E FORNITURA DELLA PIATTAFORMA**

### **2.4 APPROCCIO ALLA MIGRAZIONE DA SISTEMI ESISTENTI/ON-PREMISES**

### **2.5 DESCRIZIONE DELL'INTEGRAZIONE DELLA SOLUZIONE CCAAS CON I SISTEMI ON-PREMISES**

### **2.6 ELEMENTI DISTINTIVI DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

## **3. PROPOSTA PER LA RIDUZIONE DEL LOCK-IN TECNOLOGICO E FACILITÀ DI MIGRAZIONE - PIANO DI EXIT STRATEGY**

### **3.1 PREMESSA**

Il concorrente dovrà descrivere le misure che si impegna ad adottare per ridurre il lock-in tecnologico e facilitare la migrazione verso altre soluzioni CCaaS al termine del contratto.

### ***3.2 DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL PIANO DI EXIT/MIGRAZIONE VERSO ALTRE SOLUZIONI CCAAS E RELATIVE MODALITÀ OPERATIVE***

### ***3.3 TEMPISTICHE STIMATE PER CIASCUNA FASE DEL PROCESSO DI MIGRAZIONE***

## **4. PROPOSTA PER LA RIDUZIONE DEL LOCK-IN TECNOLOGICO E FACILITÀ DI MIGRAZIONE - PORTABILITÀ DEI DATI E VINCOLI PROPRIETARI**

### ***4.1 PREMESSA***

Il concorrente dovrà descrivere le misure che si impegna ad adottare per garantire la portabilità dei dati ed eliminare o ridurre vincoli proprietari che possano ostacolare la migrazione verso altre soluzioni CCaaS.

### ***4.2 MISURE PER GARANTIRE LA PORTABILITÀ DEI DATI***

### ***4.3 ANALISI DELLA PRESENZA O ASSENZA DI COMPONENTI PROPRIETARIE CRITICHE NELLA SOLUZIONE PROPOSTA***

### ***4.4 MECCANISMI DI ESPORTAZIONE O CONVERSIONE PREVISTI PER EVENTUALI COMPONENTI PROPRIETARIE***