ALLEGATO N.4 - RELAZIONE TECNICA

L'Offerta tecnica è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra gli elementi richiesti nei criteri di valutazione indicata nel Capitolato d'oneri e 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 e redatta secondo le modalità descritte nel Capitolato d'oneri 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 25 (venticinque) pagine.

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

I. 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;

II. nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica la "Premessa" e la "Presentazione e Descrizione Offerente".

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

ID 3035 - APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER IL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A. NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER IL CONTACT CENTER

1. PREMESSA

Il concorrente si impegna ad offrire servizi che rispettano i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico.

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e in caso di RTI/Consorzi, della descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. INDICE

Per ciascun criterio discrezionale (D) descrivere le caratteristiche migliorative in base a quanto previsto nel paragrafo 20.2 del Capitolato d'oneri, rispettando i criteri redazionali di cui sopra. Si rammenta che le caratteristiche migliorative dei criteri tabellari (T) andranno inserite a sistema, nell'apposita sezione.

A. **ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO**
   - **A.1 - MODELLO E QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**
     - A.1.1 - MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA
     - A.1.2 - PIANO DELLE ATTIVITÀ
   - **A. 2 - DOCUMENTAZIONE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**
     - A.2.1 - GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

C. **FORMAZIONE DEL PERSONALE**
   - **C.1 – MISURE FORMATIVE**
     - C.1.1 - MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI, SIA IN FASE DI AVVIO SIA IN FOLLOW-UP FORMATIVI

D. **ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI**
   - **D.1 – SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E PROCESSI ADOTTATI**
     - D.1.1 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ATTE A MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SERVICE REQUEST RISOLTE AL PRIMO LIVELLO (PAR 2.1.1.1 CAPITOLATO TECNICO).

E. **STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
   - **E.1 – PRESENZA DI MODALITÀ INNOVATIVE DI CONTATTO**
     - E.1.1 - SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'UTENZA MEDIANTE CONDIVISIONE DELLO SCHERMO
   - **E.2 – MODALITÀ E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO E DELLA QUALITÀ EROGATA**
     - E.2.1 - SISTEMA DI MONITORAGGIO.
     - E.2.2 - METODOLOGIE E SOLUZIONI ADOTTATE PER GESTIRE I RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER