



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

RDO 760945

Acquisizione dei servizi di call e contact center, back-office e monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti a supporto della Rete degli URP.

SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Le condizioni del contratto di fornitura che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto sulle Condizioni Generali di Contratto relative al Bando MEPA:

"ICT 2009 - CATEGORIA: PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI" Rif. Capitolato tecnico vers. 9.0 del Novembre 2014 - Par. 5.4.21 Prodotto: CPV 79511000-9 – Servizio di Contact Center

PROGETTO INFO RAS, Servizi di assistenza informativa agli utenti sui contenuti del sistema integrato dei portali e per l'utilizzo della piattaforma di e-democracy a supporto della Rete degli URP

Procedura telematica di acquisto ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 05-10-2010, n. 207

CUP: E29G14000400008 - CIG: 6137430F71



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1.	Offerta tecnica	4
1.1.	Dati identificativi dell'appalto	4
2.	Descrizione del servizio e delle componenti di fornitura.....	5
2.1.	F01 – Servizio di primo livello o front-line	5
2.2.	F02 – Servizio di secondo livello o back office	5
2.3.	F03 - Infrastruttura e servizi tecnologici	6
2.4.	F04 – Gestione della fornitura	6
3.	Rendicontazione.....	6
4.	Livelli di servizio.....	7
5.	Conclusioni.....	7



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Acronimi e definizioni

<i>Acronimo</i>	<i>Descrizione</i>
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA, ex CNIPA)
CRM	Customer Relationship Management (sistema che consente la tracciatura delle richieste di assistenza ricevute/attività erogate)
RAS	Regione Autonoma della Sardegna
SIP	Sistema integrato dei portali istituzionali della RAS
SLA	Service Level Agreement (in italiano: Accordo sul livello del servizio) definisce le metriche di servizio (es. qualità di servizio) che devono essere rispettate dall'aggiudicatario della fornitura
Ticket	Unità di tracciatura di attività svolte/richieste di assistenza ricevuta
URP	Uffici Relazioni con il Pubblico



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1. Offerta tecnica

Il presente documento, il cui modello di riferimento è allegato e costituisce documentazione integrativa al Disciplinare di gara, propone l'impostazione degli argomenti secondo una struttura attesa per le offerte presentate in gara.

L'offerta tecnica deve essere redatta in lingua italiana; è ammesso il richiamo ad allegati tecnici in lingua inglese, solo quale approfondimento descrittivo delle tecnologie/servizi offerti.

L'offerta tecnica, che non dovrà superare indicativamente le **25 facciate** (allegati non descrittivi esclusi, es. data sheet, tabelle, etc), dovrà essere predisposta in un unico documento, rilegato con pagine numerate e sottoscritte singolarmente dal Titolare o Legale Rappresentante, ovvero, nel caso delle R.T.I. già costituite o Consorzi, dal Rappresentante dell'impresa mandataria o Consorzio. Nel caso di R.T.I. costituendo la sottoscrizione dovrà essere effettuata dai Legali Rappresentanti di ciascuna impresa.

L'offerta tecnica deve essere contenuta nella **Busta B - OFFERTA TECNICA**

Con riferimento all'impostazione del presente modello facsimile, l'offerta tecnica dovrà:

- sviluppare tutte le argomentazioni utili a definire compiutamente l'offerta stessa;
- dare conferma esplicita di rispondenza a ciascuna delle specifiche richieste in termini di requisiti minimi presenti nel capitolato tecnico $\{R_{ij}\}$;
- rispondere, per ciascuno dei quesiti migliorativi presenti nel capitolato tecnico $\{Q_{ij}\}$, quali quesiti siano oggetto di offerta e quali no.
- elencare le dovute considerazioni esplicitamente riferite agli elementi che costituiscono oggetto di valutazione tecnica.

L'offerta tecnica dovrà essere comunque chiara e concisa e, se necessario, può rimandare ad ulteriore documentazione in allegato purché ad essa si faccia espresso riferimento nella parte descrittiva dell'offerta stessa.

L'offerta tecnica dovrà essere finalizzata esclusivamente a quanto inerente l'appalto in essere; ai fini della valutazione non saranno pertanto prese in considerazione argomentazioni che esulano dalla specificità delle forniture e dei servizi oggetto dell'appalto.

Quanto riportato nel presente modello è comunque da considerarsi solo una traccia indicativa per la formulazione dell'offerta tecnica. Sarà cura del fornitore completare ed integrare l'offerta a propria descrizione.

1.1. Dati identificativi dell'appalto

CIG:	6137430F71
CUP	E29G14000400008
Oggetto:	Servizi di call e contact center, back-office e monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti a supporto della Rete degli URP



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Base d'asta:	205.000,00 euro	
Criterio di selezione:	Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs n. 163/2006 Punteggio attribuibile: 70/100 + 30/100 (70% tecnico e 30% economico)	
Finanziamento	<i>Fonte di finanziamento</i>	<i>Capitolo di bilancio</i>
	Fondi Unico di programmazione comunitaria PO FESR 2007/2013 - Legge Regionale n° 2 del 12/01/2015	Cap.SC01.0809 – SC01.0810 Cod. UPB 01.04.004
Stazione appaltante	Regione Autonoma della Sardegna Direzione generale per la comunicazione Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete Urp e archivi <i>indirizzo: Viale Trento 69 - 09123 CAGLIARI - CA (Italia)</i> <i>telefono: (+39) 070.6069015 - fax (+39) 070.6062053</i> <i>e-mail: rporcu@regione.sardegna.it; laboi@regione.sardegna.it</i> <i>PEC: pres.comunicazione.dirgen@pec.regione.sardegna.it</i> <i>sito internet: http://www.regione.sardegna.it/</i>	

2. Descrizione del servizio e delle componenti di fornitura

Nel seguito si elencano le voci di fornitura:

- F01 - Servizio di primo livello o front-line: ricezione, gestione e monitoraggio delle richieste di assistenza telefoniche
- F02 - Servizio di secondo livello o back office: supporto al servizio di back-office espletato da operatori RAS
- F03 - Infrastruttura e dotazioni tecnologiche: necessarie all'erogazione del servizio

F04 - Gestione della fornitura

2.1. F01 – Servizio di primo livello o front-line

Indicare in questo spazio come si intende fornire il servizio di primo livello, facendo esplicito riferimento alla descrizione del servizio e dei requisiti presenti nel capitolato tecnico.

Indicare in maniera esplicita eventuali condizioni migliorative presenti in riferimento a quelle indicate sul capitolato tecnico.

Eventuali condizioni migliorative di cui non ci sia un esplicito riferimento sul capitolato tecnico non saranno soggette ad una valutazione specifica.

2.2. F02 – Servizio di secondo livello o back office

Indicare in questo spazio come si intende fornire il servizio di secondo livello, facendo esplicito riferimento alla descrizione e ai requisiti presenti nel capitolato tecnico.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Indicare in maniera esplicita eventuali condizioni migliorative presenti in riferimento a quelle indicate sul capitolato tecnico.

Eventuali condizioni migliorative di cui non ci sia un esplicito riferimento sul capitolato tecnico non saranno soggette ad una valutazione specifica.

2.3. F03 - Infrastruttura e servizi tecnologici

- F03.01 - Centralino telefonico con funzione di Automatic Call Distribution (ACD) e IVR

Indicare in questo spazio come si compone il servizio offerto, facendo esplicito riferimento alla descrizione e ai requisiti presenti nel capitolato tecnico.

Indicare in maniera esplicita eventuali condizioni migliorative presenti in riferimento a quelle indicate sul capitolato tecnico.

Eventuali condizioni migliorative di cui non ci sia un esplicito riferimento sul capitolato tecnico non saranno soggette ad una valutazione specifica.

- F03.02 - Sistema elaborazione dati richieste di assistenza

Indicare in questo spazio come si compone e le funzionalità del sistema, facendo esplicito riferimento alla descrizione e ai requisiti presenti nel capitolato tecnico.

Indicare in maniera esplicita eventuali condizioni migliorative presenti in riferimento a quelle indicate sul capitolato tecnico.

Eventuali condizioni migliorative di cui non ci sia un esplicito riferimento sul capitolato tecnico non saranno soggette ad una valutazione specifica.

- F03.03 - Dotazione informatiche per gli addetti

Indicare in questo spazio come si compone e le funzionalità delle dotazioni informatiche, facendo esplicito riferimento alla descrizione e ai requisiti presenti nel capitolato tecnico.

Eventuali caratteristiche migliorative di cui non ci sia un esplicito riferimento sul capitolato tecnico non saranno soggette ad una valutazione specifica.

2.4. F04 – Gestione della fornitura

Indicare in questo spazio come si intende gestire la fornitura, facendo esplicito riferimento alla descrizione e ai requisiti presenti nel capitolato tecnico.

Indicare che i requisiti indicati sul capitolato tecnico sono soddisfatti.

3. Rendicontazione

Indicare che il requisito come specificato nel capitolato tecnico è soddisfatto.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione
Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

4. Livelli di servizio

Indicare che i livelli di servizio stabiliti dal capitolato tecnico sono soddisfatti.

5. Conclusioni

Riportare proprie eventuali considerazioni finali di riepilogo in merito all'offerta presentata

Datate e sottoscrivere l'offerta tecnica in calce e su tutte le singole pagine componenti

Data

<i>Denominazione Impresa, Consorzi, RTI</i>	<i>Firme di sottoscrizione</i>