

Modello n. 4 – SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Affidamento del servizio di Service Desk. CIG 374224349D

La Relazione Tecnica (fogli singoli di formato A4 rilegati e carattere Times 12, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine, massimo di 40 pagine, comprensive di tavole e grafici) dovrà contenere la trattazione dei seguenti punti e seguire il seguente schema:

1. **Introduzione e breve descrizione della/del società/RTI**
2. **Organizzazione proposta per la realizzazione del Servizio**
 - a. Qualità tecnica e organizzativa del servizio.
3. **Modello organizzativo proposto, dimensionamento del team e soluzioni operative**

modello organizzativo del team;

 - a. Modalità di interazione;
 - b. Modello comunicativo e di gestione dell'escalation;
 - c. Dimensionamento del team in termine di risorse;
 - d. Descrizione delle risorse proposte, in forma anonima, delle competenze professionali, nonché dei livelli adeguati di esperienza necessari a soddisfare tutte le esigenze dei servizi oggetto del bando
 - e. Per ogni servizio e per ogni singola risorsa professionale: descrizione sintetica delle caratteristiche delle risorse proposte (le competenze, le esperienze, l'elenco delle certificazioni possedute, i titoli di studi, il ruolo specifico).
4. **Affiancamento di inizio fornitura**
 - a. Descrivere le modalità operative per la presa in carico dei servizi e delle attività a inizio fornitura, con particolare attenzione alla preparazione funzionale e tecnica delle risorse.
5. **Affiancamento di fine fornitura**
 - a. Descrivere le modalità operative per il trasferimento del know how alle risorse indicate dall'Amministrazione.
6. **Qualità e livelli di servizio - Il Piano di Qualità** –Questa sezione dovrà riportare i seguenti elementi:
 - a. Identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che il Fornitore intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani;
 - b. Specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità;
 - c. Indicazione delle misure in atto per l'attuazione del piano di qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse).

Nel documento dovranno essere previsti i seguenti argomenti:

- La descrizione dei servizi e delle attività previste ed il loro profilo di qualità;
- La descrizione delle strutture organizzative e delle responsabilità interessate al servizio;
- L'organizzazione e le risorse in termini di ruoli, competenze, responsabilità ed interfacce per il controllo e l'assicurazione di qualità;
- Le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento della qualità dei servizi;
- Le regole per l'attività di verifica e di controllo, la registrazione dei consuntivi;

OFFERTA TECNICA - Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk.

- Le metriche, il sistema di misura degli obiettivi, gli indicatori di qualità di prodotti, processi, servizi;
- La struttura del rapporto periodico di misurazione e rendicontazione delle attività e del servizio e le modalità di emissione, aggiornamento e gestione dello stesso.

N.B. L'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante, come stabilito dall'art.13.1 del Disciplinare di gara