

---

ALLEGATO D)

**LOTTO 2 – SERVIZIO DI CONTACT CENTER (CIG 5726568169)**

**OFFERTA TECNICA**

## INDICE

<b>1</b>	<b>SISTEMI E SOLUZIONI ADOTTATE PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER</b>	<b><u>3</u></b>
1.1	MODELLO OPERATIVO ADOTTATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO	<u>3</u>
1.2	CARATTERISTICHE DELLA DOTAZIONE TECNICA, INFRASTRUTTURA/ARCHITETTURA DI BASE	<u>3</u>
1.3	PASSAGGIO DI CONSEGNE A FINE SERVIZIO	<u>3</u>
<b>2</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b><u>4</u></b>
2.1	DESCRIZIONE DELLA PROPRIA ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA FINALIZZATA ALL'ESECUZIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER.	<u>4</u>
2.2	DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI PRESIDIO E MONITORAGGIO	<u>4</u>
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL TEAM OPERATIVO</b>	<b><u>5</u></b>
3.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ORGANICO DI BASE	<u>5</u>
3.2	GESTIONE RISORSE IN CASO DI SOSTITUZIONI	<u>5</u>
3.3	PIANO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE	<u>5</u>
<b>4</b>	<b>RISORSE OPERATIVE DEL TEAM</b>	<b><u>6</u></b>
<b>5</b>	<b>REFERENTE TECNICO INFORMATICO</b>	<b><u>9</u></b>

---

# **1 SISTEMI E SOLUZIONI ADOTTATE PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

**1.1 modello operativo adottato per la gestione del servizio**

**1.2 caratteristiche della dotazione tecnica, infrastruttura/architettura di base**

**1.3 passaggio di consegne a fine servizio**

---

## **2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**2.1 descrizione della propria organizzazione complessiva finalizzata all'esecuzione di servizi di contact center.**

**2.2 descrizione della proposta di presidio e monitoraggio**

---

### **3 GESTIONE DEL TEAM OPERATIVO**

**3.1 pianificazione e controllo dell'organico di base**

**3.2 gestione risorse in caso di sostituzioni**

**3.3 piano di sviluppo delle competenze**

---

#### **4 RISORSE OPERATIVE DEL TEAM**

Per le risorse professionali che costituiranno il team operativo utilizzare il fac simile della “Scheda di descrizione delle risorse professionali” riportata di seguito.

**LOTTO 2 - SERVIZIO DI CONTACT CENTER**  
**CODICE CIG: CIG 5726568169- CODICE CUP: - F61H14000120005**

**SCHEDA DI DESCRIZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI**

*(da compilare una scheda per ogni singola risorsa professionale prevista nell'ambito del gruppo di lavoro, riferita ai 3 profili professionali previsti dal capitolato all'art. 3.4.1, che il Contraente, in caso di aggiudicazione, si impegna ad utilizzare per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto. Ogni informazione sarà valutata dalla commissione giudicatrice e sarà vincolante per l'Aggiudicatario in caso di aggiudicazione.)*

<b>Profilo professionale:</b> _____ _____ _____	<b>Num. progressivo della risorsa professionale<sup>1</sup>:</b> _____	<b>Anni di esperienza nello specifico ruolo:</b> _____
<b>Titolo/i di studio:</b> _____ _____ _____		
<b>Descrizione del ruolo e dell'effettivo apporto nell'ambito del gruppo di lavoro:</b> _____ _____ _____ _____ _____		

<sup>1</sup> Si tratta di un riferimento anonimo alla risorsa che deve essere utilizzato tutte le volte che si fa riferimento alla risorsa specifica.

---

--

**Capacità connesse alla gestione della richiesta ed a fornire al cittadino supporto informativo specifico e supporto all'utilizzo dei sistemi informatici** (indicare quelle possedute dalla singola risorsa, eventualmente integrando la lista proposta):

	<b>Descrizione</b> <i>(sintesi esperienze e competenze maturate)</i>	<b>Anni di esperienza</b>
Gestione della richiesta		_____
Supporto informativo		_____
Supporto utilizzo sistemi informatici rivolti al cittadino		_____
...		_____
...		_____

**Capacità in specifici ambiti e settori** (indicare quelle possedute dalla risorsa, eventualmente integrando la lista proposta):

<b>Competenza</b>	<b>Descrizione</b> <i>(sintesi esperienze e competenze maturate)</i>	<b>Anni di esperienza</b>
Pubblica Amministrazione		_____
...		_____
...		_____
...		_____
...		_____

**Altre competenze possedute inerenti l'oggetto dell'appalto:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tipologia di rapporto di lavoro con il Contraente:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

## 5 REFERENTE TECNICO INFORMATICO

Per la figura del referenti tecnico informatico utilizzare il fac simile della “Scheda di descrizione delle risorse professionali” riportata di seguito.

**LOTTO 2 - SERVIZIO DI CONTACT CENTER**  
**CODICE CIG: CIG 5726568169- CODICE CUP: - F61H14000120005**

### SCHEDA DI DESCRIZIONE DEL REFERENTE TECNICO INFORMATICO

*(da compilare una o più schede per la/le risorse professionali che il Contraente, in caso di aggiudicazione, si impegna ad utilizzare per il ruolo di referente tecnico informatico per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto. Ogni informazione sarà valutata dalla commissione giudicatrice e sarà vincolante per l'Aggiudicatario in caso di aggiudicazione.)*

<b>Ruolo:</b> Referente tecnico informatico	<b>Num. progressivo della risorsa professionale:</b>	<b>Anni di esperienza nello specifico ruolo:</b>
<b>Titolo/i di studio:</b> <hr/> <hr/> <hr/>		

---

<sup>2</sup> Si tratta di un riferimento anonimo alla risorsa che deve essere utilizzato tutte le volte che si fa riferimento alla risorsa specifica.

---

**Descrizione del ruolo:**

---

---

---

---

---

---

**Capacità connesse con competenze specifiche e conoscenze maturate nel ruolo di referente tecnico informatico, nella erogazione di servizi di contact center**

<b>Competenza</b>	<b>Descrizione</b> <i>(sintesi esperienze e competenze maturate)</i>	<b>Anni di esperienza</b>
		_____
...		_____
...		_____

**Tipologia di rapporto di lavoro con il Contraente:**

---

---

---