
ALLEGATO D)

LOTTO 1 – SERVIZIO DI HELP DESK (CIG 5726564E18)

OFFERTA TECNICA

INDICE

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

1 SISTEMI E SOLUZIONI ADOTTATE PER IL SERVIZIO DI HELP DESK

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 help desk.

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 1 - SERVIZIO DI HELP DESK
CODICE CIG: CIG 5726564E18 - 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 tre 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.)

Profili professionali: _____ _____ _____	Num. progressivo della risorsa professionale¹: _____	Anni di esperienza nello specifico ruolo: _____
Titolo/i di studio: _____ _____ _____ _____		

¹ 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 e dell'effettivo apporto nell'ambito del gruppo di lavoro:

Capacità connesse alla gestione della richiesta ed alle attività di supporto tecnico ed applicativo (indicare quelle possedute dalla singola risorsa, eventualmente integrando la lista proposta):

Competenza	Descrizione <i>(sintesi esperienze e competenze maturate)</i>	Anni di esperienza
Gestione della richiesta		_____
Supporto applicativo amministrazioni pubbliche		_____
Supporto tecnico		_____
...		_____
...		_____

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

Competenza	Descrizione <i>(sintesi esperienze e competenze maturate)</i>	Anni di esperienza
Pubblica Amministrazione		_____
Aziende Sanitarie		_____
Enti Locali		_____
Scuole e Biblioteche		_____
...		_____

Altre competenze possedute inerenti l'oggetto dell'appalto:

Tipologia di rapporto di lavoro con il Contraente:

5 REFERENTE TECNICO INFORMATICO

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

LOTTO 1 - SERVIZIO DI HELP DESK
CODICE CIG: CIG 5726564E18 - 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.)

Ruolo: Referente tecnico informatico	Num. progressivo della risorsa professionale²: _____	Anni di esperienza nello specifico ruolo: _____
Titolo/i di studio: _____ _____ _____		

² 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 help desk

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

...		_____
...		_____

Tipologia di rapporto di lavoro con il Contraente:
