

Allegato M

Fac-simile Offerta Tecnica

Il sottoscritto¹ _____
in qualità di _____
dell'Impresa _____

CONSAPEVOLE CHE

La Commissione giudicatrice potrà assegnare punteggio pari a zero relativamente ai requisiti minimi e migliorativi non chiaramente esplicitati o non idoneamente documentati.

DICHIARA

di essere a conoscenza del fatto che il Capitolato Speciale d'Appalto e i relativi allegati descrivono in maniera dettagliata i requisiti minimi vincolanti della prestazione e di aver formulato un'offerta che soddisfa tali requisiti come di seguito specificato.

Nella presente Descrizione si specifichi puntualmente e in modo esauriente l'implementazione offerta per l'esecuzione dei servizi nel rispetto dei requisiti espressi nel Capitolato Speciale d'Appalto e nei suoi Allegati.

¹ *Allegare copia fotostatica di un documento d'identità di ciascun soggetto firmatario. Qualora la documentazione venga sottoscritta da un soggetto non risultante nel certificato di iscrizione al Registro delle Imprese della Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato, dovrà essere allegato, in originale o in copia conforme all'originale, l'atto che attesta i poteri di firma e di impegno economico del firmatario.*

Non sarà ritenuta sufficiente la semplice dichiarazione di soddisfacimento del singolo requisito o dichiarazione a questa equipollente.

Lo schema e le definizioni utilizzate nel presente documento sono le medesime utilizzate nel Capitolato Speciale d'Appalto e Allegati.

1. Caratteristiche della servizio e requisiti minimi

1.1.Assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi

Si descriva l'offerta dettagliando le soluzioni tecnico-organizzative adottate per lo svolgimento delle attività di assistenza: come le attività saranno svolte, con quali dimensionamenti numerici e temporali, con quali tempistiche e reportistica (considerando che quanto indicato in Capitolato è comunque da intendersi parametro minimo)

1.2.Manutenzione aule didattiche e spazi eventi

Si descriva l'offerta dettagliando le soluzioni tecnico-organizzative adottate per lo svolgimento delle attività di manutenzione: come le attività saranno svolte, con quali dimensionamenti numerici e temporali, con quali risorse/attrezzature/mezzi garantiti, con quali tempistiche e reportistica (considerando che quanto indicato in Capitolato è comunque da intendersi parametro minimo)

1.3.Manutenzione infrastruttura videoconferenza e streaming

Si descriva l'offerta dettagliando le soluzioni tecnico-organizzative adottate per lo svolgimento delle attività di manutenzione dell'infrastruttura di videoconferenza e streaming: come le attività saranno svolte, con quali dimensionamenti numerici e temporali, con quali tempistiche e reportistica (considerando che quanto indicato in Capitolato è comunque da intendersi parametro minimo)

1.4. Adempimenti dell'Azienda

Si descriva l'offerta dettagliando le soluzioni tecnico-organizzative adottate per il rispetto degli adempimenti e lo svolgimento delle attività richieste: come le attività saranno svolte, con quali dimensionamenti numerici e temporali, con quali tempistiche e reportistica (considerando che quanto indicato in Capitolato è comunque da intendersi parametro minimo)

1.5. Ulteriori caratteristiche del servizio a soddisfacimento dei requisiti minimi

Si descriva l'offerta dettagliando le soluzioni tecnico-organizzative adottate per il rispetto degli adempimenti e lo svolgimento delle attività richieste che l'Azienda ritiene utile evidenziare, oltre a quanto precedentemente esposto, per una più precisa valutazione dell'offerta

2. Caratteristiche del servizio– Requisiti migliorativi

Criteri	Punteggio massimo
CAPACITA' ORGANIZZATIVA/OPERATIVA	5,00
MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	25,00
SOLUZIONI/STRUMENTI/PROCESSI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	10,00
PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLA QUALITA' DELLA FORNITURA	20,00

AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA	10,00
--	-------

2.1.Capacita' organizzativa/operativa

Si dettagli la capacità di riutilizzo delle competenze ed esperienze precedentemente acquisite nell'erogazione dei servizi previsti presso Università e/o Istituti di Alta Formazione di dimensioni medio grandi, specificando i termini dimensionali degli Enti e delle infrastrutture su cui si è operato, il numero di sedi, le relative distanze dalle sedi dell'Ateneo e la capacità produttiva che si è in grado di sviluppare nell'ambito territoriale di riferimento.

Si specifichino eventuali altri aspetti migliorativi caratterizzanti la proposta.

--

2.2.Modalita' di erogazione dei servizi

Si dettagliano dimensionamento e composizione dei gruppi di lavoro impiegati nei differenti servizi, la strutturazione dei gruppi di lavoro e le figure con ruolo di coordinamento e gestione. Si indicino miglioramenti proposti rispetto a quanto richiesto in termini di organizzazione dei turni e di distribuzione su fasce orarie, di distribuzione geografica e mobilità. Si dettagliano procedure e tempistiche migliorative per la sostituzione delle risorse di presidio per eventi predicibili e non predicibili.

Si riportino le soluzioni organizzative, i flussi di informazioni a supporto di comunicazione e sinergie tra le differenti unità operative.

Si specifichino eventuali altri aspetti migliorativi caratterizzanti la proposta.

--

2.3.Soluzioni/strumenti/processi a supporto dell'erogazione dei servizi

Si dettagliano strumenti, mezzi, attività e documenti previsti per un'efficace gestione del servizio, processi e strumenti di condivisione della conoscenza tra le risorse. Si specifichino le soluzioni metodologiche, organizzative ed operative per garantire un adeguato grado di flessibilità nell'erogazione dei servizi al fine di fronteggiare picchi di attività, urgenze e attività non previste.

Si riportino strumenti, metodologie e documenti proposti per consentire all'Amministrazione un efficace controllo del servizio e dei livelli di servizio, nonché le soluzioni proposte per la gestione di eventuali esiti negativi derivanti dall'analisi della customer satisfaction. Si descrivano strutture di competence center e partnership con produttori delle tecnologie più diffuse che si renderanno disponibili a supporto delle strutture operative impegnate nell'esecuzione dei servizi e a supporto della committenza.

Si specifichino eventuali altri aspetti migliorativi caratterizzanti la proposta.

2.4.Proposte migliorative della qualità' del servizio

Si detaglino i piani di formazione previsti per le risorse tecniche di presidio di nuova introduzione, i piani di aggiornamento tecnico specifico e continuo del personale impegnato nell'erogazione dei servizi. Si riportino le ulteriori competenze/certificazioni attinenti gli ambiti di servizio oltre quelle richieste come requisiti minimi e le eventuali ulteriori figure tecniche di cui il proponente dispone con expertise e skill differenti da quanto richiesto ma complementari ai profili professionali già previsti. Si indichino soluzioni organizzative e metodologiche per il miglioramento dei processi e dei servizi. Si specifichino eventuali altri aspetti migliorativi caratterizzanti la proposta.

2.5.Affiancamento di inizio e fine servizio

Si detaglino l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività per la presa in carico dei servizi nella fase di affiancamento di inizio servizio e per il trasferimento del "know-how" su processi e strumenti a supporto nella fase di affiancamento a fine servizio. Si indichi la composizione dei team per le fasi di presa in carico e rilascio, i documenti prodotti e le modalità organizzative.

Si specifichino eventuali altri aspetti migliorativi caratterizzanti la proposta.