**ALLEGATO 1- SCHEMA DI RISPOSTA**

**OGGETTO: GARA EUROPEA PER L’AFFIDAMENTO**  **DELLA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA REGIONALE OMOGENEO DI GESTIONE DELLE AGENDE E DELLE PRENOTAZIONI SANITARIE A LIVELLO SOVRAZIENDALE (gara 63-2015)**

La busta **“B”** - *“Offerta tecnica”* dovrà contenere, **a pena di esclusione dalla gara**, un Progetto Tecnicoin lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni e servizi offerti oggetto di gara.

Il Progetto tecnico dovrà essere firmato o siglato in ogni sua pagina e sottoscritto per esteso nell’ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa;

- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;

- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In particolare, il Progetto Tecnico dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nei suoi Allegati.

Il suddetto Progetto Tecnico: *(i)* dovrà essere presentato su fogli singoli di formato A4 *carattere Times new roman*, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolato con rilegatura non rimovibile; *(ii)* dovrà essere contenuto entro le 80 (ottanta) pagine  *curricula esclusi (iii)* dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si precisa inoltre che quanto descritto nel Progetto Tecnico costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all’esecuzione nei tempi e modi descritti nello stesso ed a fornire i beni indicati.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione del solo Progetto Tecnico.

Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva (fatto salvo per i curricula/skill professionali), quest’ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell’Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l’esigenza di tutela sarà prodotta in allegato al Progetto Tecnico e non concorrerà al computo delle 80 (ottanta) pagine.

**SCHEMA DI RISPOSTA**

*Il Progetto Tecnico dovrà esporre, in modo compiuto ed esaustivo, la soluzione progettuale proposta. Esso dovrà evidenziare tutti gli elementi che sono soggetti a valutazione tecnica.*

**SEZIONE 1)**

**CON RIFERIMENTO AI REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO:**

**1. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

**2.DICHIARAZIONE DI RISPETTO DI TUTTI I REQUISITI MINIMI PREVISTI DAL CAPITOLATO TECNICO.**

**SEZIONE 2)**

**CON RIFERIMENTO AL PROGETTO TECNICO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **AREA** |
| **1** | **SOLUZIONI TECNICO ORGANIZZATIVE** |
| **1.1** | **Descrivere dettagliatamente il piano delle attività di rilascio e di messa in esercizio del servizio, con il relativo cronoprogramma, le soluzioni e le metodologie proposte per la gestione della transizione di inizio e fine fornitura (compresa la formazione), in modo da ottimizzare la durata e massimizzare l’efficacia in termini di:** |
| *1.1.a* | *Modalità organizzative, di processo, modalità di interazione con gli attuali fornitori al fine di garantire la continuità operativa delle attività di prenotazione in subentro e in chiusura* |
| 1.1.a | Testo |
| *1.1.b* | *Piano di consegna, installazione e configurazione del sistema integrato con relativi timeline, principali scadenze (entro i tempi massimi stabiliti dal capitolato tecnico), specificando l’elenco degli indicatori da monitorare durante la realizzazione. Dettaglio pianificazione dell’assistenza operativa in fase di avvio come delineato dal punto 12.2 del Capitolato Tecnico* |
| 1.1.b | Testo |
| *1.1.c* | *L'organizzazione proposta per l'erogazione della Formazione che il Fornitore si impegna a presentare in modo che gli operatori call center e delle Aziende possano acquisire e mantenere le conoscenze necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità riportati nel Capitolato Tecnico* |
| 1.1.c | Testo |
| **1.2** | **Piano di sicurezza e affidabilità della infrastruttura fornita per Call Center, sistema informativo, connettività e postazioni di lavoro:** |
| *1.2.a* | *Proposta di sicurezza e di affidabilità dell’infrastruttura complessivamente intesa (piattaforma telefonica, ACD, CTI, connessioni) e in caso di indisponibilità di alcuni suoi componenti (back up della piattaforma telefonica, erogazione del servizio degli operatori in assenza di connettività con il sistema di CRM, ecc...).*  *Postazioni di lavoro: ergonomicità e strumenti operativi a supporto degli operatori* |
| 1.2.a | Testo |
| **1.3** | **Descrivere le soluzioni operative proposte per garantire un adeguato grado di flessibilità per fronteggiare situazioni che richiedano interventi massivi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività (overflow).** |
| *1.3.a* | *L'organizzazione dei servizi in termini di processi, di soluzioni operative, pianificazione, conduzione, modalità di interazione, modello comunicativo e di gestione dell'escalation ed eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta del Fornitore per la normale operatività del servizio e per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività (i.e situazioni di urgenza/emergenza come calamità naturali, picchi in orari di apertura del call center) collegati a campagne specifiche* |
| 1.3.a | Testo |
| **1.4** | **Soluzione proposta, in termini di metodologia e organizzazione della rilevazione, per valutare la soddisfazione dell’utente finale. Tale soluzione dovrà essere resa disponibile per tutta la durata contrattuale** |
| *1.4.a* | *Soluzione dedicata al servizio call center* |
| 1.4.a | Testo |
| *1.4.b* | *Soluzione dedicata al servizio on line* |
| 1.4.b | Testo |
| **2** | **SOFTWARE** |
| **2.1** | **Descrivere il software in uso alle Aziende in relazione alle seguenti funzionalità (oltre a consegna applicativo dimostrativo)** |
| *2.1.a* | ***Funzionalità tecniche:*** *uniformità progettuale, metodologica del sistema, omogeneità dell’interfaccia utente, semplicità d’uso, navigabilità fra i diversi moduli dell’applicazione, help in linea, ect.*  *Modalità di integrazione con sistemi esterni specificati nel capitolo 6 del CapitolatoTecnico* |
| 2.1.a | Testo |
| *2.1.b* | ***Funzionalità per l’amministrazione del sistema:*** *funzionalità per la configurazione del sistema, requisiti hardware e software minimi postazioni ASR, strumenti per la gestione delle personalizzazioni, strumenti per la tracciatura delle operazioni, modalità distribuzione del software, ect..*  *Piano di assistenza e di manutenzione previsto per il periodo contrattuale così come richiesto al punto 12.1 del Capitolato Tecnico* |
| 2.1.b | Testo |
| **2.2** | **Descrivere il software in uso al cittadino (oltre a consegna applicativo dimostrativo)** |
| *2.2.a* | *Facilità d’uso, ergonomia delle interfacce, semplicità di utilizzo, navigabilità fra i diversi moduli dell’applicazione, help in line, ect.* |
| 2.2.a | Testo |
| *2.2.b* | *Proposta azioni per raggiungimento obiettivi di transizione prenotazioni tramite piattaforma web (sistema on line al cittadino)* |
| 2.2.b | Testo |
| **2.3** | **Descrivere il modulo opzionale CUP UNICO** |
| *2.3.a* | *Facilità d’uso, ergonomia delle interfacce, semplicità di utilizzo* |
| 2.3.a | Testo |
| **3** | **PERSONALE** |
| **3.1** | **Descrivere la modalità di assunzione del personale Call Center già esistente:** |
| *1.1.a* | *Modalità di assunzione e di organizzazione del personale e modalità di interazione con gli attuali fornitori per il passaggio dei lavoratori al fine di garantire la continuità operativa delle attività di call center* |
| 1.1.a | Testo |
| **3.2** | **Descrivere le figure professionali, le loro competenze e professionalità :** |
| *3.2.a* | *L’organizzazione, con descrizione di ruoli e responsabilità, numero e mix di risorse professionali impiegato, strutturazione dei gruppi di lavoro per il governo ed esecuzione della fornitura e per il monitoraggio che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio. È richiesto inoltre di descrivere eventuali ruoli aggiuntivi delle figure professionali rispetto a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, che il Fornitore si impegna ad impiegare per l’operatività e per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi. Allegare CV come da punto 7.1 del presente documento* |
| 3.2.a | Testo |
| **3.3** | **Descrive le metodologie e i processi di comunicazione delle informazioni tra gli operatori e verso i servizi alle Aziende Sanitarie:** |
| *3.3.a* | *Sistema di comunicazione per condivisione informazione tra operatori. Modalità di organizzazione del flusso informativo con le Aziende Sanitarie, evidenziandone l’efficacia, la funzionalità* |
| 3.3.a | Testo |
| **3.4** | **Lingue straniere da parte del personale preposto (aggiuntiva oltre alla lingua inglese in ordine di preferenza: francese, spagnolo, …):** |
| *3.4.a* | Relativamente agli operatori di call center, descrivere quali competenze linguistiche certificate aggiuntive il fornitore intenda offrire rispetto a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico, come descritto nel paragrafo 9.1 dello stesso, al fine di migliorare il servizio di Call Center integrato |
| 3.3.a | Testo |
| **4** | **PRESTAZIONI** |
| **4.1** | **Percentuale di risposta (oltre il 90%) e modalità di raggiungimento di tale percentuale e percentuale (superiore all’80% delle chiamate risposte entro i 60 secondi) e modalità di raggiungimento di tale valore** |
| *4.1.a* | *Indicare le percentuali migliorative rispetto ai termini del Capitolato Tecnico tenuto conto del numero di prestazioni annuali richieste nei criteri di valutazione, descrivendo a supporto, le modalità organizzative del servizio di call center che verranno adottate per raggiungere la miglioria proposta* |
| 4.1.a | Testo |
| **4.2** | **Estensione dell’attività lavorativa dal lunedì al venerdì oltre le ore 18 (migliorativa rispetto a quanto richiesto in Capitolato Tecnico)** |
| *4.2.b* | *Tenendo conto del numero di prestazioni annuali stabilite nei criteri di valutazione, indicare la proposta di estensione di orario rispetto ai termini definiti dal Capitolato Tecnico, descrivendo a supporto, le modalità organizzative del servizio di call center che verranno adottate per raggiungere la miglioria proposta* |
| 4.2.b | Testo |
| **5** | **REPORTISTICA** |
| **5.1** | **Descrizione estrazione dati da parte del personale delle Aziende e importazione in sistemi di elaborazione:** |
| *5.1.a* | *Metodo di estrazione con dettagliata descrizione dell’interfaccia, della flessibilità nella generazione di nuovi report, così come della semplicità di importazione del dato nei comuni sistemi di elaborazione dati (indicarli)* |
| 5.1.a | Testo |
| **6** | **ELEMENTI E SOLUZIONI STRUMENTALI INNOVATIVI MIGLIORATIVI** |
| **6.1** | **Descrivere proposte innovative in ambito di sanità elettronica** |
| *6.1.a* | *Proposte di soluzioni migliorative per l’erogazione del servizio, rispetto a quanto specificato nel Capitolato Tecnico, che il fornitore si impegna a mettere in pratica, per meglio rispondere agli obiettivi di innovazione del sistema sanitario con riferimento ad eventuali servizi aggiuntivi inclusi nella fornitura che si intende offrire senza oneri addizionali, con particolare riferimento a soluzioni web o mobile* |
| 6.1.a | Testo |
| **6.2** | **Dotazione totem multifunzionale per azienda per le prenotazioni via web (da installare anche in luoghi fisici differenti da CUP aziendale) anche connessi da remoto con call center via webcam.** |
| *6.2.a* | *Piano di installazione e manutenzione totem in termini qualitativi e quantitativi con dettaglio di tipologia e di funzionalità* |
| 6.2.a | Testo |
| **7** | **FIGURE PROFESSIONALI** |
| **7.1** | **Allegare i CV delle figure professionali che il fornitore intende utilizzare per l’erogazione del fornitura come descritto nel modello organizzativo previsto dal fornitore ai punti 3.2.a** |

**SEZIONE 3)**

**DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

*(Nella presente sezione il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)*

***Il presente documento dovrà essere SOTTOSCRITTO, con le modalità indicate al par. 14 del Disciplinare di gara.***

***Allegare copia del/i documento/i di identità del/i sottoscrittore/i.***