



**COMUNE DI GENOVA**

**DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY  
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a  
diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”  
per il periodo di 18 mesi**

**SCHEMA DELL’OFFERTA TECNICA**

**Schema di Articolazione dell'OFFERTA TECNICA**  
**sulla base dei requisiti previsti nell'Allegato "Elementi di valutazione e relativi punteggi"**

**Item 1. Competenze e conoscenze del team di professionisti**

1.1 Descrizione dettagliata circa il possesso da parte del team di lavoro:

- delle competenze e conoscenze circa tutti i sistemi applicativi oggetto del servizio, come descritto all'art. 4 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali";
- delle competenze circa le tecnologie elencate all'art. 5.7 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".

**Item 2. Qualità del servizio – aspetti migliorativi**

2.1 Descrizione dettagliata delle modalità di gestione del servizio e dei livelli di servizio garantiti, evidenziando gli aspetti migliorativi rispetto ai parametri richiesti quali, ad esempio, l'estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento, la disponibilità a garantire il servizio, in caso di necessità, anche in giornate non lavorative ( Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico funzionali e Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).

2.2 Descrizione degli aspetti funzionali migliorativi relativi alla gestione del pacchetto di giornate per attività complementari, come descritti nell'Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico funzionali, quali ad esempio la disponibilità a pianificare incontri con gli utenti oltre l'orario standard di lavoro, la predisposizione di questionari per la raccolta dati ecc...

**Item 3. Sistema di monitoraggio e tuning**

3.1 Descrizione degli aspetti funzionali migliorativi relativi al sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio quali, ad esempio, il maggior dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, la gestione delle faq nell'ottica dell'autonomia degli operatori, la frequenza delle indagini di customer satisfaction e di rendicontazione dell'andamento del servizio (Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).

**Item 4. Servizi o componenti aggiuntivi e/o migliorativi**

4.1 Descrizione dei servizi/componenti aggiuntivi o migliorativi proposti, quali funzionalità aggiuntive o miglioramenti di funzionalità previste, ore aggiuntive di presenza on site, giornate aggiuntive per attività complementari ecc...