

## Gara Informale con Procedura Negoziata

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE, BACK OFFICE E DI  
CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE DELLA  
SOCIETA' VUS COM S.R.L.

### ALLEGATO B - “MODELLO DI OFFERTA TECNICA

L’offerente, anche se costituito in ATI o Consorzio, dovrà produrre una Relazione illustrativa (non più di 40 facciate A4), concernente:

- A. il Progetto generale di servizio offerto in relazione alle specifiche tecniche.
  
- B. Le soluzioni offerte per i seguenti Punti specifici, che vanno obbligatoriamente sviluppati nel seguente ordine:
  - 1. esperienza documentata sull’utilizzo del software gestionale utilizzato in VUS COM srl (Net@ten di Engineering)
  - 2. indicazione delle **precedenti esperienze** aziendali ed eventuali risultati qualitativi certificati ottenuti – nel caso di consorzi o associazioni ottenuti dalla capogruppo – nella gestione di call center, front-office e back office di aziende multiutility con particolare riferimento al settore energetico
  - 3. descrizione del livello delle prestazioni garantite dal software (CRM) che sarà utilizzato per la gestione del servizio (workflow gestionale, attività monitorate, misure di sicurezza dei dati, soluzioni per back up, etc.)
  - 4. modalità e tempi di attivazione del servizio
  - 5. indicazione del numero minimo (della percentuale) di unità di Personale impiegato per il servizio, con contratto a tempo indeterminato, con elenco analitico indicante il numero di ore/settimana di ciascuna unità e **l’esperienza maturata** nel settore oggetto della presente procedura
  - 6. valori migliorativi degli standard di servizio del Contact Center
  - 7. ulteriori servizi migliorativi rispetto alle Specifiche Tecniche

Luogo e data: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL DICHIARANTE \_\_\_\_\_

Sottoscrizione non autenticata, ma corredata  
da copia fotostatica del documento di identità del  
firmatario o dei firmatari in caso di ATI / Consorzi