

**ALLEGATO A/3**  
**"modulo dell' offerta tecnica"**

**(da inserire in BUSTA B "- Offerta tecnica" )**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATIVI  
PER LE BIBLIOTECHE E PER L’ARCHIVIO DELL’UNIVERSITÀ DI PISA**

Il sottoscritto ..... nato il ..... a  
.....in qualità di (*rappresentante legale o procuratore speciale*)  
dell'impresa/operatore ..... economico  
..... con sede in  
..... CF.....p. IVA.....

***[In caso di Raggruppamento Temporaneo di imprese/operatori  
economici o Consorzio Ordinario di Concorrenti o GEIE non costituiti,  
compilare anche la parte che segue]:***

e  
il sottoscritto .....nato il..... a  
.....in qualità di (*rappresentante legale o procuratore speciale*)  
dell'impresa/operatore .....  
economico..... con sede in  
..... CF.....p. IVA.....

**Presenta/presentano**

la seguente offerta tecnica, sottoscrivendola in ogni pagina.

**1.a) progetto di gestione del servizio:**

**(max punti: 25 di cui):**

**1.a.1) *progetto complessivo di gestione del servizio:***

---

---

---

---

1

---

<sup>1</sup> Il numero di righe è indicativo e possono esserne aggiunte altre.

-numero di operatori che l'appaltatore intende utilizzare per la gestione del servizio: \_\_\_\_\_

- numero delle ore settimanali ritenute necessarie per dare attuazione al progetto:

Diurne \_\_\_\_\_

Notturne \_\_\_\_\_

*(max punti: 10);*

**1.a.2) modalità di sostituzione del personale:**

---

---

---

e contenimento del turn over:

---

---

---

*(max punti: 5);*

**1.a.3) modalità di gestione dei turni del personale che sarà impiegato nell'appalto:**

---

---

---

---

*(max punti: 5);*

**1.a.4) struttura organizzativa dedicata al servizio oggetto dell'appalto dal punto di vista tecnico e amministrativo:**

*(presentazione:)* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

-presenza di una segreteria organizzativa:

si

no

modalità di funzionamento \_\_\_\_\_

-call center:

si

no

modalità di funzionamento \_\_\_\_\_

- linea dedicata:

si

no

modalità funzionamento \_\_\_\_\_

-modulistica on-line:

si

no

tipologia \_\_\_\_\_

-altro \_\_\_\_\_

(max punti:5).

**1.b) qualificazione professionale e formazione:**

**max punti 10 di cui:**

**1.b.1)** progetto di formazione e aggiornamento del personale che sarà impiegato nell'appalto:

-formazione nuovi  
assunti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-aggiornamenti

periodici: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(max punti 5);

**1.b.2)** caratteristiche tecnico-professionali del responsabile dell'appaltatore: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(max punti 5);*

**1.c) procedure di controllo e verifica durante l'esecuzione del contratto:**

**max punti 25 di cui:**

**1.c.1)** descrizione dei meccanismi di feedback tra appaltatore e Biblioteche in relazione alle eventuali segnalazioni da parte degli utenti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(max punti: 4);*

**1.c.2)** metodi di verifica dell'appaltatore sul corretto svolgimento del servizio da parte degli operatori:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(max punti: 10);*

**1.c.3)** rilevamenti qualitativi e quantitativi sull'uso dei servizi:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(es.

-modalità di rilevazioni sulla presenza utenti nei locali della biblioteca in diverse fasce orarie:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-modalità di rilevazione sul numero di richieste di informazioni sui servizi delle biblioteche:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-modalità di soddisfacimento delle richieste:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-altro: \_\_\_\_\_

(max punti: **6**);

**1.c.4)** dati strutturati in formato elettronico relativi a:

-elenco operatori e turni degli operatori in tempo reale:

si

no

-orari svolti nelle singole biblioteche con report in tempo reale:

si

no

-possibilità di verifica della disponibilità degli operatori in tempo reale:

si

no

-elenco contatti:

si

no

-altro: \_\_\_\_\_

(max punti: **5**);

Data \_\_\_\_\_

**Timbro e  
firma** \_\_\_\_\_

NB:

**- nel caso di RTI, consorzi ordinari di concorrenti o GEIE non ancora costituiti l' offerta dovrà essere sottoscritta dai titolari o legali rappresentanti di tutte le imprese che costituiranno il Consorzio ordinario di Concorrenti, il R.T.I. o il GEIE.**

Timbro e firma \_\_\_\_\_

Timbro e firma \_\_\_\_\_

Timbro e firma \_\_\_\_\_