

## **ALLEGATO 3**

### **OFFERTA TECNICA**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,  
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN  
OUTSOURCING 2 – ID 1738**



L'Offerta tecnica è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall'italiano la relazione tecnica **dovrà** essere corredata da traduzione giurata.

La presenza nell'offerta tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire l'offerta economica nel suo complesso costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara e:

(i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea non inferiore a 1,15;

(ii) dovrà rispettare la numerazione dei paragrafi, i titoli e le indicazioni relative ai contenuti dello "Schema di risposta" di seguito riportato.

(iii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine.

Si precisa che:

(i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell'offerta;

(ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati la premessa, l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica e l'Appendice di cui allo "Schema di risposta".

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

**Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.**

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 alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 60 pagine.

Di seguito si riporta lo "Schema di risposta", a cui l'Offerente dovrà attenersi nella predisposizione della propria Relazione Tecnica, il facsimile da compilare ed utilizzare per il paragrafo "Premessa" della propria Relazione Tecnica, e la tabella "Elementi tabellari di offerta", che dovrà essere compilata e inserita nell'Appendice della Relazione Tecnica spuntando, nella colonna "Valori offerti", il "checkbox" relativo ad ogni valore offerto.

All'Offerente è richiesto di descrivere le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini organizzativi, procedurali e metodologici e le infrastrutture utilizzate, secondo le indicazioni riportate nello "Schema di risposta" e in accordo a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e ai criteri premiali riportati nel Disciplinare di gara.

**SCHEMA DI RISPOSTA**
**RELAZIONE TECNICA - GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738**

Numerazione	Titolo del paragrafo	Riferimenti al Capitolato Tecnico	Indicazione dei contenuti richiesti
-	Premessa		Inserire il Facsimile di cui al seguito debitamente compilato.
§ 1	Presentazione e descrizione dell'Offerente		Indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti. E' richiesto che tale capitolo abbia lunghezza di massimo 2 pagine.
§ 2	Servizi Operatore		
§ 2.1	Strumenti e modalità di supervisione degli operatori impiegati	§ 4.1	Descrivere, sia per la modalità Inbound sia per la modalità Outbound, le modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori attraverso l'utilizzo degli strumenti indicati (o altri strumenti previsti)
§ 2.2	Servizio Inbound	§ 4.1.1	-
§ 2.2.1	Gestione del turnover		Descrizione delle procedure proposte per minimizzare il turnover del personale impiegato
§ 2.2.2	Gestione delle richieste di servizio al 1° livello		Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte per massimizzare i volumi delle SR risolte al I Livello, dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili: - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni; - Servizio di CUP; - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.
§ 2.2.3	Gestione degli aumenti di carico prevedibili		Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico prevedibili che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili: - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni; - Servizio di CUP; - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.



§ 2.2.4	Gestione degli aumenti di carico non prevedibili		Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili: - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni; - Servizio di CUP; - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata.
§ 2.2.5	Gestione dei reclami		Descrizione delle metodologie e soluzioni adottate per l'implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami.
§ 2.2.6	Gestione della base dati di conoscenza		Descrizione delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio
§ 2.2.7	Formazione base del personale del Servizio Inbound	§ 4.1.1.3.1	Descrizione dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati, sulle competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base; - Tecniche di comunicazione; - Gestione delle richieste; - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy; - Ambiente di lavoro. Dare evidenza delle ore di formazione, del numero di follow previsti, metodologia, incluse le modalità di verifica delle nozioni apprese dai discenti.
§ 2.2.8	Formazione specifica del personale del Servizio Inbound	§ 4.1.1.3.2	Descrizione: - delle modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale del fornitore formato dall'Amministrazione ed il personale deputato all'erogazione dei servizi, sia nella fase iniziale sia in nella fase di erogazione; - dei processi e le modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all' incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza; - <eventuale se presente il piano di valutazione delle competenze> della metodologia e strumenti adottati per la creazione ed il mantenimento nel corso del tempo del piano di valutazione delle competenze; - <eventuale se presente il piano di valutazione delle competenze> riportare un esempio (template) del piano di valutazione delle competenze.



§ 3	Infrastruttura		
§ 3.1	Sedi operative	§ 4.2.1	Ubicazione e descrizione delle sedi operative previste
§ 3.1	Infrastruttura di servizio		
§ 3.1.1	Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti	§ 4.2.2.1	Descrizione della proposta relativa al Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti
§ 3.1.2	Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	§ 4.2.2.2	Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio
§ 3.1.3	Sistema di gestione della base dati di conoscenza	§ 4.2.2.3	Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione della base dati di conoscenza
§ 3.1.4	Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di servizio	§ 4.2.2.7	Descrizione: - delle soluzioni tecnologiche e architetture messe in campo al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti; - dei meccanismi che consentano di garantire l'affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l'architettura e delle contromisure proposte per minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti; - dei meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell'architettura del Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale, atti a minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi erogati; - delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati.
§ 3.1.5	Sicurezza dell'infrastruttura di servizio	§ 4.2.2.8	Descrizione delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi.
Appendice	Elementi tabellari di offerta		Inserire la Tabella " <i>Elementi tabellari di offerta</i> " di cui al seguito debitamente compilata. L'Offerente deve spuntare, negli appositi spazi in tabella, i valori offerti, secondo quanto previsto nella colonna " <i>valori valutati</i> ". Il fornitore potrà indicare eventuali riferimenti alla Relazione Tecnica.



**FACSIMILE DA UTILIZZARE PER IL PARAGRAFO “PREMESSA” DELLA RELAZIONE TECNICA**

*(DA COMPILARE E INSERIRE NELLA PREMESSA DELLA RELAZIONE TECNICA)*

**RELAZIONE TECNICA**

**GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738**

La \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, Capitale sociale \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_, partita IVA n. iscritta nel Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante \_\_\_\_\_, *(In caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all’art. 45, comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande)*

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative all’affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico e delle altre parti della documentazione di gara;
2. dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Tecnico e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti “minimi” sono richiesti a pena di esclusione;
3. prende atto ed accetta che la mancata offerta, anche solo di una delle caratteristiche, funzionalità e requisiti dei servizi richiesti come “minimi” determina l’incompletezza dell’offerta, sanzionata dall’esclusione della gara.

**TABELLA "ELEMENTI TABELLARI DI OFFERTA" - (DA COMPILARE E INSERIRE NELL'APPENDICE DELLA RELAZIONE TECNICA)**

ID	Elemento di valutazione	Punteggio massimo	Valori valutati	Valori offerti	Eventuale riferimento alla Relazione Tecnica
	Strumenti ed efficacia della metodologia di monitoraggio e supervisione degli operatori impiegati nella commessa:				
1	Utilizzo di attività di mystery call	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
2	Utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
3	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
4	Utilizzo di attività di customer satisfaction	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
8	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	3	- 30% (3 punti) oppure - 25% (1,5 punti)	<input type="checkbox"/> 30% oppure <input type="checkbox"/> 25%	
9	Aumento del valore di scostamento percentuale della durata media della SR definita in fase di predisposizione del servizio richiesto o concordata successivamente.	2	- 20% (2 punti) oppure - 15% (1 punto)	<input type="checkbox"/> 20% oppure <input type="checkbox"/> 15%	
14	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 92% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA - Servizio Inbound Asincrono: 100% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	2	- SI (2 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
15	Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader) , per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza triennale nel ruolo di operatore.	3	- almeno 50% (3 punti) oppure - almeno 30% (1,5 punti)	<input type="checkbox"/> almeno 50% oppure <input type="checkbox"/> almeno 30%	
19	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	1	- 2 Followup aggiuntivi (1 punto) oppure - 1 Followup aggiuntivo (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> 2 followup aggiuntivi oppure <input type="checkbox"/> 1 followup aggiuntivo	



20	Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in <i>Relazione Tecnica</i> un esempio del piano di valutazione adottato).	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
Utilizzo di un widget (facilmente integrabile nel portale dell'amministrazione) che fornisca la possibilità all'utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti strumenti:					
21	Web Chat	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
22	Video Chat	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
23	Chiamata vocale IP	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
24	Cobrowsing	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
25	Reportistica sugli accessi gestiti tramite il widget	0,5	- SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
26	Gestione integrata del widget con almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
28	La presenza di sistemi/funzionalità di Automatic Speech Recognition e Text To Speech	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
29	Funzionalità avanzata di portale vocale con riconoscimento del linguaggio naturale	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
30	La presenza di funzionalità di Call back system	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
31	La presenza di un cruscotto near Real-Time di monitoraggio accessibile da remoto con indicazione dei parametri fondamentali di operatività dei servizi.	1,5	- SI (1,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI	
32	Presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno: - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
33	Proposta di un secondo Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, che garantisca almeno le funzionalità minime richieste.	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	





34	Possibilità di integrazione, attraverso <i>adapter</i> certificati, tra il Sistema di accesso ed accoglienza proposto e Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.	2	- 4 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (2 punti) oppure - 2 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (1 punto)	<input type="checkbox"/> 4 differenti sistemi oppure <input type="checkbox"/> 2 differenti sistemi	
35	Gestione integrata dei seguenti canali social per almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti: - facebook - twitter	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
36	Funzionalità di analisi semantica relative ad almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti.	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	
41	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	1	- SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI	