

ALLEGATO 12D

MODALITA' DI CALCOLO DELL'OFFERTA ECONOMICA - LOTTO 4

**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**

Classificazione del documento Consip Public

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*

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



1 PREMESSA

Il presente allegato, parte integrante del Disciplinare di gara, descrive le modalità di calcolo dell'offerta economica per il Lotto 4.

Al fornitore è richiesto di inserire a Sistema i valori relativi ai prezzi unitari richiesti e di seguito descritti. Sulla base dei valori immessi e dei valori automaticamente calcolati, così come di seguito descritto, la Commissione giudicatrice effettuerà:

- il calcolo dei prezzi complessivi (con troncamento all'unità) relativi ai Contact Center Tipo, descritti nel successivo paragrafo 3. I Contact Center Tipo identificati **non si intendono vincolanti per l'oggetto di fornitura della presente gara ovvero, in sede di effettivo utilizzo della Convenzione, le Amministrazioni Contraenti avranno facoltà di richiedere servizi di Contact Center realizzati in modo tale da rispondere alle proprie specifiche esigenze, non ricalcando quanto previsto nei Contact Center Tipo nel seguito riportati;**
- il calcolo del prezzo totale offerto, ottenuto come somma dei prezzi complessivi relativi ai Contact Center Tipo, con troncamento all'unità.

Il fornitore potrà utilizzare il foglio excel "Allegato 12Dbis - Foglio economico a supporto - Lotto 4", fornito meramente come strumento di supporto, per verificare la propria offerta economica complessiva.

2 VALORI DA INSERIRE A SISTEMA

Al fornitore è richiesto di immettere a Sistema i seguenti valori:

- P1:** valore offerto relativo al servizio inbound sincrono a minuto di contatto (€/minuto) per volumi di 20.000.000 (venti milioni) di minuti/anno o superiori, operatori condivisi e uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 60 secondi nell'80% dei casi. Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.

In base a tale valore saranno automaticamente calcolati i seguenti prezzi:

- P1a, P1b, P1c, P1d, P1e, P1f, P1g, P1h che rappresentano i prezzi del servizio inbound sincrono a minuto di contatto per i volumi riportati nei relativi range, operatori condivisi e uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 60 secondi nell'80% dei casi:

	Range (minuti/anno)	
	Min	Max
P1a	10.000.000	19.999.999
P1b	6.000.000	9.999.999
P1c	4.000.000	5.999.999
P1d	2.000.000	3.999.999
P1e	1.500.000	1.999.999
P1f	1.000.000	1.499.999

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



P1g	500.000	999.999
P1h	100.000	499.999

Tali prezzi sono ottenuti attraverso l'utilizzo dei parametri Ki e Ci (con i da 1 a 8), dove:

Range (minuti/anno)				Parametro K		Parametro C	
Min		Max		ID	Valore	ID	Modalità di calcolo
Ra_min	10.000.000	Ra_max	19.999.999	K1	-0,00000000150	C1	$(K1 * Ra_max) - P1$
Rb_min	6.000.000	Rb_max	9.999.999	K2	-0,000000003714	C2	$(K2 * Rb_max) - ((Ra_min * K1) - C1)$
Rc_min	4.000.000	Rc_max	5.999.999	K3	-0,000000008125	C3	$(K3 * Rc_max) - ((Rb_min * K2) - C2)$
Rd_min	2.000.000	Rd_max	3.999.999	K4	-0,00000002000	C4	$(K4 * Rd_max) - ((Rc_min * K3) - C3)$
Re_min	1.500.000	Re_max	1.999.999	K5	-0,00000005250	C5	$(K5 * Re_max) - ((Rd_min * K4) - C4)$
Rf_min	1.000.000	Rf_max	1.499.999	K6	-0,00000010750	C6	$(K6 * Rf_max) - ((Re_min * K5) - C5)$
Rg_min	500.000	Rg_max	999.999	K7	-0,00000008500	C7	$(K7 * Rg_max) - ((Rf_min * K6) - C6)$
Rh_min	100.000	Rh_max	499.999	K8	-0,00000043825	C8	$(K8 * Rh_max) - ((Rg_min * K7) - C7)$

In base ai valori dei parametri Ki e Ci i prezzi P1a,b,c,d,e,f,g,h sono così calcolati:

Prezzo	
Modalità di calcolo	
P1a	$((K1 * Ra_min) - C1) + ((K1 * Ra_max) - C1) / 2$
P1b	$((K2 * Rb_min) - C2) + ((K2 * Rb_max) - C2) / 2$
P1c	$((K3 * Rc_min) - C3) + ((K3 * Rc_max) - C3) / 2$
P1d	$((K4 * Rd_min) - C4) + ((K4 * Rd_max) - C4) / 2$
P1e	$((K5 * Re_min) - C5) + ((K5 * Re_max) - C5) / 2$
P1f	$((K6 * Rf_min) - C6) + ((K6 * Rf_max) - C6) / 2$
P1g	$((K7 * Rg_min) - C7) + ((K7 * Rg_max) - C7) / 2$
P1h	$((K8 * Rh_min) - C8) + ((K8 * Rh_max) - C8) / 2$

Sia i parametri Ci sia i prezzi P1a,b,c,d,e,f,g,h sono calcolati con troncamento alla terza cifra decimale.

A mero titolo **esemplificativo** nel caso il prezzo offerto P1 sia pari a € 0,6 si ottiene per i parametri Ci:

Parametro C	
ID	Valore
C1	-0,629



C2	-0,651
C3	-0,677
C4	-0,724
C5	-0,788
C6	-0,870
C7	-0,847
C8	-1,023

e per i prezzi P1a,b,c,d,e,f,g,h:

	Range (minuti/anno)		Prezzo	
	Min	Max		
P1a	10.000.000	19.999.999	€	0,606
P1b	6.000.000	9.999.999	€	0,621
P1c	4.000.000	5.999.999	€	0,636
P1d	2.000.000	3.999.999	€	0,664
P1e	1.500.000	1.999.999	€	0,696
P1f	1.000.000	1.499.999	€	0,735
P1g	500.000	999.999	€	0,783
P1h	100.000	499.999	€	0,891

Si faccia anche riferimento a quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1 e 7.

- ii. P1i, che rappresenta il prezzo del servizio inbound asincrono a minuto di contatto (€/minuto), operatori condivisi e uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 16 ore nell'95% dei casi. Il prezzo P1i è pari a P1;
- iii. P1l, che rappresenta il prezzo di un'ora uomo (€/FTE/ora) relativa ad un operatore del servizio inbound. Tale valore è calcolato come segue:

$$P1i = P1 \times 42 \times P11$$

dove P11 rappresenta la percentuale di maggiorazione del prezzo nel caso di operatori esclusivi (si faccia riferimento a quanto descritto nel seguito e secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.6 e 7). Il valore calcolato è troncato alla terza cifra decimale.

- b. **P2:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto sincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore del 5%, relativamente alla percentuale dei casi su cui tale SLA deve essere garantito (fino ad un massimo del 90% dei casi o valore

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



migliorativo offerto secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara e nel Capitolato Tecnico). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in **numero decimale** (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale. Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.1, pari a:

$$F.M.1 = 1 + P2$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno con uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 60 secondi nel 90% dei casi, il prezzo P1g sarà moltiplicato due volte per il F.M.1.

- c. **P3**: valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto asincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore del 3%, relativamente alla percentuale dei casi su cui tale SLA deve essere garantito (fino ad un massimo del 98% dei casi o valore migliorativo offerto secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara e nel Capitolato Tecnico). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in **numero decimale** (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.2, pari a:

$$F.M.2 = 1 + P3$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound asincrono con uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 16 ore almeno nel 98% dei casi, il prezzo P1i sarà moltiplicato per il F.M.2.

- d. **P4**: valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto sincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore di 10 secondi (fino ad un minimo di 20 secondi). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in **numero decimale** (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.3, pari a:

$$F.M.3 = 1 + P4$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno con uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 40 secondi nell'80% dei casi, il prezzo P1g sarà moltiplicato due volte per il F.M.3.

- e. **P5**: valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione del costo a minuto asincrono per un miglioramento dello SLA di risposta di un valore di 4 ore (fino ad un minimo di 4 ore). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in **numero decimale** (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.4, pari a:

$$F.M.4 = 1 + P5$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound asincrono con uno SLA che prevede la risposta dell'operatore entro 8 ore nel 95% dei casi, il prezzo P1i sarà moltiplicato due volte per il F.M.4.

- f. **P6:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale con competenze specialistiche (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.1 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.5, pari a:

$$F.M.5 = 1 + P6$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound asincrono erogato da personale con competenze specialistiche il prezzo P1i sarà moltiplicato per il F.M.5.

- g. **P7:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale operante in fascia notturna oppure la domenica (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.2 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.6, pari a:

$$F.M.6 = 1 + P7$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound erogato da personale in orario notturno il prezzo P1i sarà moltiplicato per il F.M.6.

- h. **P8:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale con competenze linguistiche di tipo base (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.3 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.

Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.7, pari a:

$$F.M.7 = 1 + P8$$



Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno interamente erogato da personale con competenze linguistiche di tipo base il prezzo P1g sarà moltiplicato per il F.M.7. Invece nel caso in cui sia richiesto ad esempio un servizio che prevede che solo per il 30% dei minuti richiesti sia necessario personale con competenze linguistiche di tipo base il prezzo a minuto sarà pari a: $P1g \times (70\% + 30\% \times F.M.7)$.

- i. **P9:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale con competenze linguistiche di tipo avanzato (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.4 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.
Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.8, pari a:

$$F.M.8 = 1 + P9$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno erogato da personale con competenze linguistiche di tipo avanzato il prezzo P1g sarà moltiplicato per il F.M.8.

- j. **P10:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale operante presso la sede dell'Amministrazione richiedente (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.5 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.
Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.9, pari a:

$$F.M.9 = 1 + P10$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio erogato da personale operante presso la sede dell'Amministrazione richiedente il prezzo P1l sarà moltiplicato per il F.M.6.

- k. **P11:** valore offerto relativo alla percentuale di maggiorazione dei costi dei servizi inbound nel caso sia richiesto l'utilizzo di personale dedicato ai servizi dell'Amministrazione richiedente (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.1.5.6 e 7). Al concorrente è richiesto di inserire il valore in numero decimale (cioè per offrire l'1% dovrà essere inserito 0,01). Il valore inserito sarà troncato alla quarta cifra decimale.
Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Moltiplicativo F.M.10, pari a:

$$F.M.10 = 1 + P11$$



Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno erogato da personale dedicato ai servizi dell'Amministrazione richiedente il prezzo P1g sarà moltiplicato per il F.M.10.

- l. **P12:** valore offerto relativo all'utilizzo a minuto (€/minuto) del sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio in outsourcing (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.2 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale. Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Additivo F.A.1, pari a:

$$F.A.1 = P12$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno che prevede l'utilizzo del sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio in outsourcing al prezzo P1g sarà sommato il F.A.1. Nel caso in cui il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio in outsourcing sia utilizzato da un operatore situato presso la sede del fornitore per cui è prevista una remunerazione a FTE/h, al prezzo P1l sarà sommato il F.A.1 moltiplicato per 42.

A mero titolo esemplificativo si consideri il seguente scenario:

- richiesta da parte di un'Amministrazione di un numero di ore/FTE pari a 5000;
- valore di P1l (così come in precedenza calcolato) pari a 23,00€;
- valore di P12 pari a 0,02€.

Il costo del servizio in oggetto risulta pari a: $5000 \times [23,00 + (0,02 \times 42)] = 119.500\text{€}$.

- m. **P13:** valore offerto relativo all'utilizzo a minuto (€/minuto) del sistema di gestione della base dati di conoscenza in outsourcing (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.3 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale. Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Additivo F.A.2, pari a:

$$F.A.2 = P13$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno che prevede l'utilizzo del sistema di gestione della base dati di conoscenza in outsourcing al prezzo P1g sarà sommato il F.A.2. Nel caso in cui il sistema di gestione della base dati di conoscenza in outsourcing sia utilizzato da un operatore situato presso la sede del fornitore per cui è prevista una remunerazione a FTE/h, al prezzo P1l sarà sommato il F.A.2 moltiplicato per 42, in maniera del tutto analoga a quanto già esemplificato per l'ID P12.

- n. **P14:** valore offerto relativo all'utilizzo a minuto (€/minuto) dei sistemi di accesso ed accoglienza in outsourcing (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Il valore immesso sarà utilizzato per il calcolo del Fattore Additivo F.A.3, pari a:

$$F.A.3 = P14$$

Quindi, ad esempio, nel caso in cui sia richiesto un servizio inbound sincrono per un volume di 500.000 minuti/anno che prevede l'utilizzo dei sistemi di accesso ed accoglienza in outsourcing al prezzo P1g sarà sommato il F.A.3. Nel caso in cui il sistema di gestione della base dati di conoscenza in outsourcing sia utilizzato da un operatore situato presso la sede del fornitore per cui è prevista una remunerazione a FTE/h, al prezzo P1l sarà sommato il F.A.3 moltiplicato per 42, in maniera del tutto analoga a quanto già esemplificato per l'ID P12.

- o. **P15:** valore offerto relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) del sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.4 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- p. **P16:** valore offerto relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) del sistema di gestione della base dati di conoscenza (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.4 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- q. **P17:** valore offerto relativo all'utilizzo in modalità ASP (€/mese) dei sistemi di accesso ed accoglienza (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.4 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- r. **P18:** valore offerto relativo al traffico telefonico inbound proveniente da rete fissa (Addebito al Chiamato – AC) (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico XXX). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- s. **P19:** valore offerto relativo al traffico telefonico inbound proveniente da rete mobile (Addebito al Chiamato – AC) (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- t. **P20:** valore offerto relativo al traffico telefonico outbound diretto verso rete fissa (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.2 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- u. **P21:** valore offerto relativo al traffico telefonico outbound diretto verso rete mobile (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.2 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- v. **P22:** valore offerto relativo ad un canale telefonico per il collegamento in fonia tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione (€/mese) (secondo quanto definito nel

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.3 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.

- w. **P23:** valore offerto relativo all'invio di un SMS (€/sms) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.2 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- x. **P24:** valore offerto relativo al ricavo massimo per la componente di traffico inbound proveniente da rete fissa per il servizio di numerazione premium (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- y. **P25:** valore offerto relativo al ricavo massimo per la componente di traffico inbound proveniente da rete mobile per il servizio di numerazione premium (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- z. **P26:** valore offerto relativo al ricavo massimo per la componente di scatto alla risposta per il traffico inbound proveniente da rete mobile per il servizio di numerazione premium (€/chiamata) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.3.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- aa. **P27:** valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con una banda pari a 2 Mbit/s (€/mese). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
In base a tale valore saranno automaticamente calcolati i seguenti prezzi (con troncamento alla terza cifra decimale):
 - i. P27a: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 2 Mbit/s in alta affidabilità (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 205\%$;
 - ii. P27b: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 2 Mbit/s e BGA pari ad almeno 1 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 250\%$;
 - iii. P27c: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 2 Mbit/s in alta affidabilità e BGA pari ad almeno 1 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 250\% \times 205\%$;
 - iv. P27d: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con una banda pari a 10 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 240\%$;
 - v. P27e: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 10 Mbit/s in alta affidabilità (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 240\% \times 205\%$;

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



- vi. P27f: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 10 Mbit/s e BGA pari ad almeno 5 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 720\%$;
- vii. P27g: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 10 Mbit/s in alta affidabilità e BGA pari ad almeno 5 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 720\% \times 205\%$;
- viii. P27h: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con una banda pari a 50 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 700\%$;
- ix. P27i: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 50 Mbit/s in alta affidabilità (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 700\% \times 205\%$;
- x. P27l: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 50 Mbit/s e BGA pari ad almeno 25 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 2240\%$;
- xi. P27m: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 50 Mbit/s in alta affidabilità e BGA pari ad almeno 25 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 2240\% \times 205\%$;
- xii. P27n: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con una banda pari a 100 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 1000\%$;
- xiii. P27o: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 100 Mbit/s in alta affidabilità (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 1000\% \times 205\%$;
- xiv. P27p: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 100 Mbit/s e BGA pari ad almeno 50 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 4000\%$;
- xv. P27q: valore offerto relativo ad un collegamento dati tra la sede del fornitore e la sede dell'Amministrazione con un banda pari a 100 Mbit/s in alta affidabilità e BGA pari ad almeno 50 Mbit/s (€/mese). Tale valore è calcolato come $P27 \times 4000\% \times 205\%$;

il tutto secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.4 e 7.

- bb. **P28:** valore offerto relativo al servizio outbound (€/minuto) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.1.2 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- cc. **P29:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Capo Progetto per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.



- dd. **P30:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Analista Funzionale per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- ee. **P31:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Analista Programmatore per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- ff. **P32:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Programmatore per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- gg. **P33:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Sistemista DBA Senior per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- hh. **P34:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- ii. **P35:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Specialista di tecnologia/prodotto per il servizio di integrazione (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.5 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- jj. **P36:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Capo Progetto per il servizio di revisione dei processi (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.6 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- kk. **P37:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Consulente Senior per il servizio di revisione dei processi (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.6 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- ll. **P38:** valore offerto relativo ad un giorno uomo (€/FTE/giorno) per la figura di Consulente Junior per il servizio di revisione dei processi (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.6 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.
- mm. **P39:** valore offerto relativo ad un modulo formativo per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP (€/modulo) (secondo quanto definito nel capitolato tecnico ai paragrafi 4.2.2.4.1 e 7). Il valore inserito sarà troncato alla terza cifra decimale.



3 CONTACT CENTER TIPO

3.1 CONTACT CENTER TIPO N.1

Il Contact Center Tipo n.1 (CCT#1) riguarda il servizio erogato da un comune di medie dimensioni nei confronti della cittadinanza con l'obiettivo di fornire informazioni in merito ai servizi comunali offerti, eventi in corso ed in generale supporto nel reperimento di indicazioni di vario tipo inerenti l'attività del Comune.

Il servizio è richiesto per un periodo di 24 mesi, con un orario di servizio H24, 365 giorni l'anno.

Esso consta di un primo livello che può essere contattato dall'utenza sia attraverso canali sincroni sia attraverso canali asincroni, con possibilità di contattare personale del Comune in caso di richieste che non riescano ad essere evase al primo livello, attraverso dei canali telefonici che consentono il trasferimento delle chiamate dagli operatori del fornitore verso la rete dell'Amministrazione. Le linee telefoniche in ingresso al Contact Center sono fornite dall'Amministrazione e attestate sull'infrastruttura del Fornitore. Nell'ambito del servizio Inbound sono anche richiesti tutti i sistemi a supporto (sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, sistema di gestione della base dati di conoscenza, sistemi di accesso ed accoglienza). Agli operatori del servizio Inbound è richiesta la possibilità di effettuare chiamate per contattare l'utenza in merito a richieste effettuate. Deve essere inoltre possibile inviare SMS informativi agli utenti del servizio. Per il servizio Inbound sono richiesti operatori esclusivi con conoscenze linguistiche specifiche.

È richiesto un supporto operativo per attività di back office e la possibilità di realizzare campagne Outbound.

È anche richiesto un collegamento dati in alta affidabilità tra la sede del Comune ed il Centro Servizi del fornitore per consentire agli operatori di accedere ad alcuni sistemi informativi a supporto dei servizi e la possibilità, per personale dell'Amministrazione, di utilizzare il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, il sistema di gestione della base dati di conoscenza e i sistemi di accesso ed accoglienza del fornitore (modalità ASP).

Infine sono richieste, in fase iniziale:

- attività di personalizzazione dei sistemi del fornitore e migrazione e normalizzazione della base dati in possesso dell'Amministrazione;
- moduli formativi per addestrare il personale dell'Amministrazione sull'utilizzo dei sistemi richiesti in modalità ASP.

Di seguito sono riportate nel dettaglio le prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

Caratteristiche del servizio	
Numero di mesi [N]	24
Orario di Servizio	H24

Servizio Inbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	1.550.000	Minuti/Anno		$(P1e \times F.M.2^2 \times F.M.7 \times F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$	[P] x [Q] x [N]/12
Servizio operatore Inbound Asincrono	70.000	Minuti/Anno		$(P1i \times F.M.3 \times F.M.4^2 \times F.M.7 \times F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$	
Operatore - Backoffice	800	FTE/h/Anno		$(P1l \times F.M.7) + (F.A.1 + F.A.2) \times 42$	
Operatore - Servizio in orario notturno + Domenica	2.000	FTE/h/Anno		$(P1l \times F.M.6 \times F.M.7) + (F.A.1 + F.A.2 + F.A.3) \times 42$	
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	80%				
Tempo di risposta	40	Secondi			
Canali Asincroni					
Percentuale di risposte	98%				
Tempo di risposta	8	Ore			
Altre opzioni previste					
Multilingua Base	SI		Per tutti gli operatori impiegati nel servizio		
Operatori esclusivi	SI				
Sistemi a supporto					
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - Outsourcing	SI				
Sistema di gestione della base dati di conoscenza - Outsourcing	SI				
Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing	SI		Non è previsto l'utilizzo dei sistemi di accesso per		

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



		gli operatori di backoffice
--	--	-----------------------------

Infrastruttura di telecomunicazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Canali telefonici per collegamento tra la sede del fornitore e la sede della PA	30	Numero	Sono richieste linee per il trasferimento delle chiamate verso la rete dell'Amministrazione	P22	[P] x [Q] x [N]
Collegamento dati - 50 Mbit/s	1	Numero	Collegamento in alta affidabilità, Non è richiesta banda garantita.	P27i	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	6.000	Minuti/Anno	Chiamate verso l'utente nell'ambito del servizio Inbound	P20	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	15.000	Minuti/Anno		P21	
SMS	15.000	SMS/Anno		P23	

Sistemi in ASP					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP	30	Numero	Utilizzo da parte del personale dell'Amministrazione dei sistemi del fornitore.	P15	[P] x [Q] x [N]
Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP	30	Numero		P16	
Sistemi di accesso ed accoglienza - ASP	30	Numero		P17	

Servizio Outbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Minuti servizio	60.000	Minuti/Anno		P28	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	40.000	Minuti/Anno		P20	

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	20.000	Minuti/Anno		P21	
--	--------	-------------	--	-----	--

Servizio di integrazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Capo Progetto	15	gg/uomo	Attività richieste per la normalizzazione e migrazione della base dati tra i sistemi dell'Amministrazione ed i sistemi del fornitore.	P29	[P] x [Q]
Analista Funzionale	100	gg/uomo		P30	
Analista Programmatore	80	gg/uomo		P31	
Programmatore	60	gg/uomo		P32	
Sistemista DBA Senior	25	gg/uomo		P33	
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	20	gg/uomo		P34	
Specialista di tecnologia/prodotto	30	gg/uomo		P35	

Servizio di formazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Moduli formativi	8	moduli	Per la formazione del personale dell'Amministrazione sui sistemi ASP	P39	[P] x [Q]

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4

3.2 CONTACT CENTER TIPO N.2

Il Contact Center Tipo n.2 (CCT#2) riguarda il servizio erogato da una Società Partecipata nei confronti dei propri utenti:

- Pubbliche Amministrazioni;
- Operatori economici privati.

Il servizio è richiesto per un periodo di 24 mesi, con un orario di servizio Lun – Ven 9.00 – 18.00.

Esso consta di un primo livello che può essere contattato dall'utenza sia attraverso canali sincroni sia attraverso canali asincroni. Nell'ambito del servizio Inbound sono richiesti i soli sistemi di accesso ed accoglienza, mentre il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e il sistema di gestione della base dati di conoscenza sono forniti dall'Amministrazione, così come il collegamento dati tra la sede del Fornitore e la sede dell'Amministrazione. Agli operatori del servizio Inbound è richiesta la possibilità di effettuare chiamate per contattare l'utenza in merito a richieste effettuate. Dovrà essere inoltre possibile inviare SMS informativi agli utenti del servizio. Per il servizio Inbound sono richiesti operatori esclusivi e, per la modalità sincrona, con conoscenze linguistiche specifiche (Multilingua base prevista per una quota parte del servizio pari al 95%, Multilingua Avanzata prevista per una quota parte del servizio pari al 5%).

Sono anche richiesti:

- numero verde per l'accesso al servizio da parte delle Pubbliche Amministrazioni, con relativo traffico telefonico da rete fissa e mobile;
- numero premium per l'accesso al servizio da parte degli Operatori economici privati, con relativo traffico telefonico da rete fissa e mobile;
- campagne Outbound.

Infine è richiesta, in fase iniziale, un'attività di integrazione tra i sistemi di accesso ed accoglienza del fornitore ed i sistemi forniti dall'Amministrazione.

Di seguito sono riportate nel dettaglio le prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

Caratteristiche del servizio	
Numero di mesi [N]	24
Orario di Servizio	Lun-Ven 9.00 - 18.00

Servizio Inbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	1.546.000	Minuti/Anno	Relativo all'opzione Multilingua base prevista per una quota parte del servizio pari al 95%	$(P1e \times F.M.1^{*2} \times F.M.2^{*3} \times F.M.7 \times F.M.10) + F.A.3$	$(([P] \times [Q] \times [N]) * 95\%) / 12$
			Relativo all'opzione Multilingua Avanzata, prevista per una quota parte del servizio pari al 5%	$(P1e \times F.M.1^{*2} \times F.M.2^{*3} \times F.M.8 \times F.M.10) + F.A.3$	$(([P] \times [Q] \times [N]) * 5\%) / 12$
Servizio operatore Inbound Asincrono	65.672	Minuti/Anno		$(P1i \times F.M.3 \times F.M.4^{*3} \times F.M.10) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3$	$[P] \times [Q] \times [N] / 12$
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	90%				
Tempo di risposta	30	Secondi			
Canali Asincroni					
Percentuale di risposte	98%				
Tempo di risposta	4	Ore			
Altre opzioni previste					
Multilingua Base	SI		L'opzione Multilingua Base è prevista per una quota parte del servizio sincrono pari al 95%		
Multilingua Avanzata	SI		L'opzione Multilingua Avanzata è prevista per una quota parte del servizio sincrono pari al 5%		

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Operatori esclusivi	SI	
Sistemi a supporto		
Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing	SI	

Infrastruttura di telecomunicazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Numero Verde	SI				
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)	1.000.030	Minuti/Anno		P18	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)	250.000	Minuti/Anno		P19	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	2.000	Minuti/Anno	Chiamate verso l'utente nell'ambito del servizio Inbound	P20	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	5.000	Minuti/Anno		P21	
Traffico da Rete Fissa - Numero Premium	2.000	Minuti/Anno		P24	
Traffico da Rete Mobile - Numero Premium	5.000	Minuti/Anno		P25	
Scatto alla risposta da Rete Mobile - Numero Premium	2.000	Chiamate/Anno		P26	
SMS	30.000	SMS/Anno		P23	

Servizio Outbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Minuti servizio	100.000	Minuti/Anno		P28	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	60.000	Minuti/Anno		P20	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	40.000	Minuti/Anno		P21	

Servizio di integrazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Capo Progetto	4	gg/uomo	Attività richieste per l'integrazione tra i sistemi di accesso ed accoglienza del fornitore ed i sistemi forniti dall'Amministrazione	P29	[P] x [Q]
Analista Funzionale	25	gg/uomo		P30	
Analista Programmatore	20	gg/uomo		P31	
Programmatore	14	gg/uomo		P32	
Sistemista DBA Senior	5	gg/uomo		P33	
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	4	gg/uomo		P34	
Specialista di tecnologia/prodotto	6	gg/uomo		P35	

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4

3.3 CONTACT CENTER TIPO N.3

Il Contact Center Tipo n.3 (CCT#3) riguarda un servizio di CUP erogato da una ASL.

Il servizio è richiesto per un periodo di 24 mesi, con un orario di servizio Lun – Ven 8.00 – 14.00.

Esso consta di un primo livello che può essere contattato dall'utenza attraverso canali sincroni e di operatori di sportello che operano presso la sede dell'Amministrazione. Nell'ambito del servizio Inbound sono anche richiesti tutti i sistemi a supporto (sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, sistema di gestione della base dati di conoscenza, sistemi di accesso ed accoglienza). Agli operatori del servizio Inbound è richiesta la possibilità di effettuare chiamate per contattare l'utenza in merito a richieste effettuate. Deve essere inoltre possibile inviare SMS informativi agli utenti del servizio. Per gli operatori del servizio Inbound operanti presso la sede del Fornitore possono essere utilizzati operatori condivisi.

Sono anche richiesti:

- numero verde per l'accesso al servizio da parte delle Pubbliche Amministrazioni, con relativo traffico telefonico da rete fissa e mobile;
- un collegamento dati tra la sede dell'Amministrazione ed il Centro Servizi del Fornitore per consentire agli operatori di sportello di utilizzare il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio ed il sistema di gestione della base dati di conoscenza del fornitore (modalità ASP);
- campagne Outbound.

Infine sono richieste, in fase iniziale:

- attività di personalizzazione dei sistemi del fornitore e migrazione e normalizzazione della base dati in possesso dell'Amministrazione;
- attività di consulenza per la revisione del processo di gestione delle richieste di servizio nell'ambito del CUP orientate ad una migliore gestione del servizio di prenotazione.

Di seguito sono riportate nel dettaglio le prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

Caratteristiche del servizio	
Numero di mesi [N]	24
Orario di Servizio	Lun-Ven 8.00 - 14.00

Servizio Inbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	1.054.234	Minuti/Anno		(P1f x F.M.2^2) + F.A.1 + F.A.2 + F.A.3	[P] x [Q] x [N]/12
Operatore - Attività di Sportello	1.500	FTE/h/Anno		(P1l x F.M.9)	
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	80%				
Tempo di risposta	40	Secondi			
Sistemi a supporto					
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - Outsourcing	SI				
Sistema di gestione della base dati di conoscenza - Outsourcing	SI				
Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing	SI				

Infrastruttura di telecomunicazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Numero Verde	SI				
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Fissa)	600.000	Minuti/Anno		P18	$[P] \times [Q] \times [N]/12$
Traffico Telefonico Inbound - AC (Rete Mobile)	300.000	Minuti/Anno		P19	
Collegamento dati - 10 Mbit/s	1	Numero	Non è richiesta alta affidabilità e banda garantita	P27d	$[P] \times [Q] \times [N]$

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	200.000	Minuti/Anno	Chiamate verso l'utente nell'ambito del servizio Inbound	P20	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	400.000	Minuti/Anno		P21	
SMS	500.000	SMS/Anno		P23	

Sistemi in ASP					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio - ASP	2	Numero	Utilizzati dagli operatori di sportello. Non è previsto l'utilizzo dei sistemi di accesso per gli operatori di sportello	P15	[P] x [Q] x [N]
Sistema di gestione della base dati di conoscenza - ASP	2	Numero		P16	

Servizio Outbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Minuti servizio	60.000	Minuti/Anno		P28	[P] x [Q] x [N]/12
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	40.000	Minuti/Anno		P20	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	20.000	Minuti/Anno		P21	

Servizio di integrazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Capo Progetto	8	gg/uomo	Attività richieste per la normalizzazione e migrazione della base dati tra i sistemi dell'Amministrazione ed i sistemi del fornitore.	P29	[P] x [Q]
Analista Funzionale	45	gg/uomo		P30	
Analista Programmatore	37	gg/uomo		P31	
Programmatore	25	gg/uomo		P32	
Sistemista DBA Senior	12	gg/uomo		P33	
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	9	gg/uomo		P34	

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Specialista di tecnologia/prodotto	13	gg/uomo		P35	
------------------------------------	----	---------	--	-----	--

Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Capo Progetto	15	gg/uomo		P36	[P] x [Q]
Consulente Senior	60	gg/uomo		P37	
Consulente Junior	75	gg/uomo		P38	

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4

3.4 CONTACT CENTER TIPO N.4

Il Contact Center Tipo n.4 (CCT#4) riguarda i servizi erogati da una Società Partecipata nei confronti dei propri utenti:

- Utenti interni della medesima Amministrazione;
- Utenti esterni (cittadini o dipendenti di altre Amministrazioni).

Il servizio è richiesto per un periodo di 24 mesi, con un orario di servizio Lun – Ven 8.00 – 22.00.

Esso consta di un primo livello che può essere contattato dall'utenza sia attraverso canali sincroni sia attraverso canali asincroni. Nell'ambito del servizio Inbound tutti i sistemi necessari sono forniti dall'Amministrazione, mentre al Fornitore è solamente richiesto di installare gli applicativi necessari sulle postazioni operatore. Il traffico telefonico, sia entrante sia uscente, è veicolato in modalità IP sul collegamento dati fornito dall'Amministrazione ed utilizzando i sistemi dell'Amministrazione. Per il servizio Inbound sono richiesti operatori esclusivi e, per la modalità sincrona, con conoscenze linguistiche specifiche (Multilingua Avanzata prevista per una quota parte del servizio pari al 10%).

Infine è richiesta, in fase iniziale, attività di consulenza per la revisione dei processi di gestione delle richieste di servizio orientate ad una migliore gestione del servizio di supporto fornito in base all'utenza chiamante.

Di seguito sono riportate nel dettaglio le prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

Caratteristiche del servizio	
Numero di mesi [N]	24
Orario di Servizio	Lun-Sab 8.00 - 22.00

Servizio Inbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	2.000.062	Minuti/Anno		$(P1d \times F.M.1^{1^2} \times F.M.2^{2^2} \times F.M.10)$	$(([P] \times [Q] \times [N]) * 90\%) / 12$
			Relativo all'opzione Multilingua Avanzata, prevista per una quota parte del servizio pari al 10%	$(P1d \times F.M.1^{1^2} \times F.M.2^{2^2} \times F.M.8 \times F.M.10)$	$(([P] \times [Q] \times [N]) * 10\%) / 12$
Servizio operatore Inbound Asincrono	160.000	Minuti/Anno		$(P1i \times F.M.4 \times F.M.10)$	$[P] \times [Q] \times [N] / 12$
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	90%				
Tempo di risposta	40	Secondi			
Canali Asincroni					
Percentuale di risposte	95%				
Tempo di risposta	12	Ore			
Altre opzioni previste					
Multilingua Avanzata	SI		L'opzione Multilingua Avanzata è prevista per una quota parte del servizio sincrono pari al 10%		
Operatori esclusivi	SI				

Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Capo Progetto	20	gg/uomo		P36	[P] x [Q]
Consulente Senior	80	gg/uomo		P37	
Consulente Junior	115	gg/uomo		P38	

3.5 CONTACT CENTER TIPO N.5

Il Contact Center Tipo n.5 (CCT#5) riguarda di due distinti ambiti di servizio:

- Primo ambito, relativo al supporto relativo delle richieste di assistenza di natura tecnologica per le PdL dei propri dipendenti (help desk) e all'eventuale attivazione dei gruppi *onsite* deputati alla risoluzione;
- Secondo ambito, relativo al supporto ad utenti esterni (cittadini) su servizi forniti dall'Amministrazione.

Il servizio è richiesto per un periodo di 36 mesi, con un orario di servizio:

- Lun – Ven 9.00 – 18.00, per il primo ambito;
- Lun – Ven 9.00 – 17.00, per il secondo ambito;

Entrambi gli ambiti constano di un primo livello che può essere contattato dall'utenza sia attraverso canali sincroni sia attraverso canali asincroni. Sono richiesti i soli sistemi di accesso ed accoglienza, mentre il sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio e il sistema di gestione della base dati di conoscenza sono forniti dall'Amministrazione, così come il collegamento dati tra la sede del Fornitore e la sede dell'Amministrazione. Le linee telefoniche in ingresso al Contact Center sono fornite dall'Amministrazione e attestate sull'infrastruttura del Fornitore. Agli operatori del servizio Inbound è richiesta la possibilità di effettuare chiamate per l'attivazione del supporto *onsite* (primo ambito) o contattare l'utenza in merito a richieste effettuate (secondo ambito). Per il servizio Inbound sono richiesti operatori esclusivi indipendenti per ciascun ambito (un operatore utilizzato nel primo ambito non può essere utilizzato nel secondo ambito). Inoltre, in relazione al primo ambito, agli operatori utilizzati sono richieste competenze specifiche inerenti l'assistenza tecnologica su PdL (help desk).

È anche richiesta la possibilità di realizzare campagne Outbound.

Infine è richiesta, in fase iniziale, un'attività di integrazione tra i sistemi di accesso ed accoglienza del fornitore ed i sistemi forniti dall'Amministrazione.

Di seguito sono riportate nel dettaglio le prestazioni richieste, relativi dimensionamenti e modalità di calcolo dei prezzi unitari e complessivi per singolo elemento, in base ai valori immessi e automaticamente calcolati secondo quanto previsto nel paragrafo 2.

Caratteristiche del servizio	
Numero di mesi [N]	36
Orario di Servizio - Primo Ambito	Lun-Ven 9.00 - 18.00
Orario di Servizio - Secondo Ambito	Lun-Ven 9.00 - 17.00

Servizio Inbound - Primo Ambito					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	500.000	Minuti/Anno		$(P1g \times F.M.2^2 \times F.M.5 \times F.M.10) + F.A.3$	$[P] \times [Q] \times [N]/12$
Servizio operatore Inbound Asincrono	40.000	Minuti/Anno		$(P1i \times F.M.3 \times F.M.4^3 \times F.M.5 \times F.M.10) + F.A.3$	
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	80%				
Tempo di risposta	40	Secondi			
Canali Asincroni					
Percentuale di risposte	98%				
Tempo di risposta	4	Ore			
Altre opzioni previste					
Competenze Specialistiche	SI		Relative ad assistenza tecnologica su PdL (Help Desk)		
Operatori esclusivi	SI				
Sistemi a supporto					
Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing	SI				

Servizio Inbound - Secondo Ambito					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P] (risultato troncato alla terza cifra decimale)	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Servizio operatore Inbound Sincrono	120.000	Minuti/Anno		$(P1h \times F.M.2^{*3} \times F.M.10) + F.A.3$	$[P] \times [Q] \times [N]/12$

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modalità di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Servizio operatore Inbound Asincrono	15.000	Minuti/Anno		(P1i x F.M.10) + F.A.3	
SLA					
Canali Sincroni					
Percentuale di risposte	80%				
Tempo di risposta	30	Secondi			
Canali Asincroni					
Percentuale di risposte	95%				
Tempo di risposta	16	Ore			
Altre opzioni previste					
Operatori esclusivi	SI				
Sistemi a supporto					
Sistemi di accesso ed accoglienza - Outsourcing	SI				

Infrastruttura di telecomunicazione					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	10.000	Minuti/Anno	Chiamate verso l'utente nell'ambito del servizio Inbound o attivazione supporto onsite	P20	$[P] \times [Q] \times [N]/12$
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	3.000	Minuti/Anno		P21	

Servizio Outbound					
Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Minuti servizio	60.000	Minuti/Anno		P28	$[P] \times [Q] \times [N]/12$
Traffico Telefonico Outbound (Rete Fissa)	40.000	Minuti/Anno		P20	
Traffico Telefonico Outbound (Rete Mobile)	20.000	Minuti/Anno		P21	

Servizio di integrazione					
--------------------------	--	--	--	--	--

Classificazione del documento Consip Public

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

Allegato 12D - Modello di calcolo dell'offerta economica - Lotto 4



Elemento	Quantità [Q]	Unità	Note	Modalità di calcolo del prezzo unitario [P]	Modalità di calcolo del prezzo Complessivo
Capo Progetto	10	gg/uomo	Attività richieste per l'integrazione tra i sistemi di accesso ed accoglienza del fornitore ed i sistemi forniti dall'Amministrazione	P29	[P] x [Q]
Analista Funzionale	60	gg/uomo		P30	
Analista Programmatore	50	gg/uomo		P31	
Programmatore	34	gg/uomo		P32	
Sistemista DBA Senior	16	gg/uomo		P33	
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	12	gg/uomo		P34	
Specialista di tecnologia/prodotto	18	gg/uomo		P35	