

ALLEGATO 3
OFFERTA TECNICA

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA
FISCALITÀ – ID 1867**



L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** redatta in lingua italiana conforme al facsimile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei soli servizi offerti in relazione alle caratteristiche migliorative indicate nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di Gara. Con la presentazione dell'offerta, il concorrente si impegna infatti a garantire il possesso di tutti i requisiti minimi richiesti dalla legge di gara e a eseguire le prestazioni richieste in conformità alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e del Disciplinare di gara.

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.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su pagine formato A4, margini non inferiori a 2, interlinea 1,15, con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 40 pagine.

Si precisa che

- 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;**
- nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica, i paragrafi "*Premessa*" e "*Presentazione e descrizione dell'offerente*" e la tabella, da inserire nella Relazione Tecnica, di cui all'Appendice A del presente documento.

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.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ – ID 1867.

1. PREMESSA

(Massimo 1 pagina).

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(in caso di RTI/Consorzi riportare inoltre la descrizione dell’organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti. Massimo 3 pagine).

3. CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DEI SERVIZI OFFERTI

3.1 ELEMENTI MIGLIORATIVI CON ATTRIBUZIONE DI PUNTEGGIO DI TIPO DISCREZIONALE

*(il concorrente dovrà descrivere, per ogni paragrafo di cui al seguito, le caratteristiche peculiari della propria offerta con riferimento agli elementi di valutazione di tipo **discrezionale** previsti nel Disciplinare di gara).*

3.1.1 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Criterio discrezionale ID 13:

(il concorrente dovrà descrivere le soluzioni tecnologiche e modalità organizzative che coinvolgono il personale della struttura organizzativa implementata (figure minime e/o aggiuntive proposte) che consentano di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente migliorativi offerti e di massimizzare la qualità del servizio reso all’utenza. A tal fine, il concorrente potrà indicare elementi quali modalità e soluzioni tecnologiche per dimensionamento del personale e/o modalità e soluzioni tecnologiche per "one call solution" e/o modalità e soluzioni tecnologiche per l’escalation delle richieste di assistenza sia internamente sia verso Sogei, etc.;)

Criterio discrezionale ID 15:

(il concorrente dovrà descrivere la proposta organizzativa, le soluzioni operative e gli strumenti impiegati, per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti in seguito ad eventuali aumenti di volumi sia pianificati che imprevisti delle richieste. A tal fine il Concorrente potrà indicare elementi quali pool aggiuntivo di operatori e/o strumenti di workforce management e relative funzionalità offerte, anche in un’ottica di management integrato dell’intero personale. In particolare, per gli aumenti di volumi imprevisti, sarà apprezzata una valutazione quantitativa di massima in termini percentuali, debitamente motivata, del carico aggiuntivo di richieste che ogni soluzione proposta sarà in grado di garantire e dei relativi tempi di adeguamento richiesti)



3.1.2 Sicurezza dei dati e Delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizio

Criterio discrezionale ID 34:

(il concorrente dovrà descrivere le metodologie e le modalità operative previste per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. policy aziendali per la gestione degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc.))

Criterio discrezionale ID 35:

(il concorrente dovrà descrivere l'architettura locale prevista per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad es. utilizzo di apparati di sicurezza, etc.))

3.1.3 Competenze, Formazione e Comunicazione

Criterio discrezionale ID 17:

(il concorrente dovrà descrivere il piano di valutazione delle competenze del personale, le relative modalità di realizzazione ed aggiornamento, allo scopo di consentire l'identificazione delle competenze tecniche e relazionali possedute dagli operatori, tracciando nel tempo il livello di conoscenza per ciascuna abilità acquisita. Obiettivo principale del piano di valutazione è individuare il personale maggiormente adatto, per capacità relazionali e competenze tecniche specifiche, all'erogazione dei servizi richiesti)

Criterio discrezionale ID 18:

(il concorrente dovrà descrivere i piani formativi, le metodologie e le modalità formative proposte, sia per garantire un adeguato livello di conoscenza al personale nella fase di avvio dei servizi, anche nel caso di nuove applicazioni, sia per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi)

Criterio discrezionale ID 19:

(il concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti di comunicazione a garanzia della tempestiva e corretta divulgazione delle informazioni/aggiornamenti, inviati dalla Sogei agli addetti preposti al coordinamento delle attività, verso gli operatori di sala e tra personale operante in turni di servizio differenti. In particolare, sarà positivamente valutata la proposta di modalità e strumenti di comunicazione che assicurino la ricezione in real time delle informazioni inviate da Sogei e l'effettivo recepimento da parte degli operatori.)

Criterio discrezionale ID 20:

(il concorrente dovrà descrivere i 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.)

3.1.4 Attività di monitoraggio svolte dalla Società

Criterio discrezionale ID 24:

(il concorrente dovrà descrivere le procedure ed l'organizzazione operativa adottate, gli strumenti offerti (anche eventualmente aggiuntivi a quelli indicati agli ID 21-23) e le relative modalità e frequenze di utilizzo compatibili con il regolare svolgimento dei servizi di Contact Center, per il monitoraggio e la supervisione degli operatori. In particolare sarà positivamente valutata la proposta, descrizione e frequenza (superiore rispetto al requisito minimo del capitolato) di una reportistica strutturata da inviare a Sogei, contenente gli argomenti minimi richiesti dal Capitolato e ulteriori elementi che si ritengano efficaci ai fini di massimizzare il grado di monitoraggio e di supervisione dei servizi.)

3.1.5 Campagne outbound

Criterio discrezionale ID 14:

(il concorrente dovrà descrivere le metodologie utilizzate per le attività di raccolta delle informazioni propedeutiche all'avvio delle campagne outbound e delle modalità proposte (e relativa varietà) per la presentazione dei risultati delle campagne)

3.2 ELEMENTI MIGLIORATIVI CON ATTRIBUZIONE DI PUNTEGGIO DI TIPO TABELLARE

*(il concorrente dovrà includere in tale paragrafo la tabella di cui all'appendice A del presente documento, opportunamente compilata inserendo i valori offerti negli appositi spazi o barrando le caselle presenti nella colonna "Valori Offerti", in modo da dare evidenza degli elementi migliorativi offerti per i quali è prevista attribuzione di punteggio di **tipo tabellare** secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.*

*In relazione a **tutti** gli elementi per cui è prevista attribuzione di punteggio di tipo tabellare, il concorrente non dovrà riportare alcuna indicazione all'interno di altri paragrafi della Relazione Tecnica; in ogni caso, nell'eventualità di discordanza tra quanto riportato nella suddetta tabella e quanto riportato in altri paragrafi della Relazione Tecnica, **prevarrà sempre quanto riportato nella specifica tabella riferita agli elementi di valutazione di tipo tabellare, da inserire nel presente paragrafo.***

Si precisa che:

- in relazione agli elementi ID 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 il concorrente dovrà inserire il valore offerto con massimo due cifre decimali percentuali. In caso di ulteriori cifre decimali il valore sarà troncato alla seconda cifra decimale percentuale (ad. es. 96,878% sarà troncato a 96,87%);*
- in relazione all'elemento ID 9 il concorrente dovrà inserire il valore offerto come numero intero indicante il numero di operatori per ogni team leader (con esclusione del team leader*



*in caso operi come operatore). Ad esempio, per offrire un rapporto team leader:operatori pari a 1:12 il concorrente dovrà inserire il valore **12**. In caso di inserimento di un valore con cifre decimali tale valore sarà troncato al numero intero (ad. es. 12,5 sarà troncato a 12).*

*In relazione ai summenzionati criteri ID 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 il concorrente dovrà inserire valori **congruenti** rispetto agli intervalli previsti per l'assegnazione dei punteggi (ad. es. per l'ID 1 il valore offerto non potrà essere inferiore al 96%) e, in ogni caso, non inferiori a quelli richiesti come requisito minimo.)*

APPENDICE A - "ELEMENTI MIGLIORATIVI CON ATTRIBUZIONE DI PUNTEGGIO DI TIPO TABELLARE" (DA COMPILARE E INSERIRE NELLA RELAZIONE TECNICA)

ID	Criterio di valutazione	Punteggio massimo attribuibile	Valori valutati	Valori offerti
Miglioramento dei Livelli di Servizio				
1	Miglioramento del livello di servizio CR(40s) [percentuale di chiamate alle quali si è data risposta da parte dell'operatore entro 40 secondi di attesa in coda, rispetto al numero delle chiamate risposte] rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1 del Capitolato Tecnico)	2	96% ≤ CR(40s) < 97% (1,5 punti) oppure CR(40s) ≥ 97% (2 punti)	<u>(INSERIRE VALORE OFFERTO)</u> _____
2	Miglioramento del livello di servizio CP(120s) [percentuale di chiamate perse (non servite) per dissuasione, per trabocco o per abbandono da parte dell'utente dopo 120 secondi di attesa in coda, rispetto al totale delle chiamate in ingresso] rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1 del Capitolato Tecnico)	2	3% < CP(120s) ≤ 4% (1,5 punti) oppure CP(120s) ≤ 3% (2 punti)	<u>(INSERIRE VALORE OFFERTO)</u> _____
3	Miglioramento del livello di servizio TSTP(20m) [percentuale dei problemi che sono stati risolti o trasferiti al gruppo competente Sogei entro 20 minuti, rispetto al totale dei problemi ricevuti] rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1 del Capitolato Tecnico)	1,5	61% ≤ TSTP(20m) < 62% (1 punto) oppure TSTP(20m) ≥ 62% (1,5 punti)	<u>(INSERIRE VALORE OFFERTO)</u> _____
4	Miglioramento del livello di servizio QCM [percentuale dei problemi che sono stati riclassificati da Sogei nell'ambito delle attività di monitoraggio mensile] rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1 del Capitolato Tecnico)	1	QCM ≤ 2% (1 punto)	<u>(INSERIRE VALORE OFFERTO)</u> _____
5	Miglioramento del Livello di Servizio PR [percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico] per il dominio relativo agli utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria, rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1.2 del Capitolato Tecnico)	3	96% ≤ PR < 97% (2,5 punti) oppure PR ≥ 97% (3 punti)	<u>(INSERIRE VALORE OFFERTO)</u> _____

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità - ID 1867

Allegato 3 - Offerta Tecnica



6	Miglioramento del Livello di Servizio PR [percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico] per il dominio relativo agli utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate – area telematico Entrate, rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1.3 del Capitolato Tecnico)	3	91% ≤ PR < 92% (2,5 punti) oppure PR ≥ 92% (3 punti)	(INSERIRE VALORE OFFERTO) _____
7	Miglioramento del Livello di Servizio PR [percentuale dei problemi risolti rispetto al totale dei problemi presi in carico] per il dominio relativo agli utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica, rispetto al valore di soglia prescritto dal Capitolato Tecnico (cfr. par. 6.1.6 del Capitolato Tecnico)	3	91% ≤ PR < 92% (2,5 punti) oppure PR ≥ 92% (3 punti)	(INSERIRE VALORE OFFERTO) _____
8	Garanzia del mantenimento degli SLA CR (40s), CP(120s) e TSTP(20m) oltre il valore del 20% rispetto ai volumi comunicati da Sogei per ogni giornata (cfr. capitolo 6 del Capitolato Tecnico)	2,5	25% (1,5 punti) oppure 30% (2,5 punti)	<input type="checkbox"/> 25% oppure <input type="checkbox"/> 30%
Organizzazione dei servizi inbound/outbound				
9	Presenza di un numero di figure di Team Leader, tale da garantire il rispetto di una delle seguenti fasce di rapporto "Team Leader:Operatori" (cfr. par. 4.4.2 del Capitolato Tecnico). <u>N.B.: Nel rapporto deve essere escluso il Team Leader nel caso egli operi anche come operatore del servizio.</u>	2	Rapporto team leader:operatori compreso tra 1:14 e 1:9 (1 punto) oppure Rapporto team leader:operatori pari a 1:8 o migliorativo (2 punti)	(INSERIRE VALORE OFFERTO) _____
10	Presenza di almeno una figura di Supervisore di Sala nei seguenti orari di servizio estesi (cfr. par. 4.4.3 del Capitolato Tecnico): 18.00-23.00 lunedì-venerdì e 14.00-20.00 il Sabato	1	SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI
11	Presenza di una figura "Responsabile della Formazione e della Comunicazione", in possesso delle conoscenze e competenze e chiamato a svolgere le attività descritte nel Capitolato Tecnico (cfr. par. 4.4.5 del Capitolato Tecnico)	2	SI (2 punti)	<input type="checkbox"/> SI
12	Presenza di una figura "Responsabile della Qualità", in possesso delle conoscenze e competenze e chiamato a svolgere le attività descritte nel Capitolato Tecnico (cfr. paragrafo 4.4.5 del Capitolato Tecnico)	2	SI (2 punti)	<input type="checkbox"/> SI
Organizzazione dei servizi inbound/outbound				

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità - ID 1867

Allegato 3 - Offerta Tecnica



16	Quota di personale utilizzato, per i ruoli di operatore e team leader, che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore, per l'erogazione dei servizi Inbound (cfr. par. 4.4.2 del Capitolato Tecnico)	2	almeno il 30% del personale impiegato (1 punto) oppure almeno il 50% del personale impiegato (2 punti)	<input type="checkbox"/> almeno il 30% oppure <input type="checkbox"/> almeno il 50%
Strumenti e metodologie utilizzate dal Concorrente per il monitoraggio e la supervisione degli operatori impiegati nella commessa. Quanto di seguito indicato si intende riferito, laddove non diversamente specificato, sia ai servizi inbound che outbound.				
21	Per il solo servizio inbound, utilizzo di attività di mystery call, svolte almeno con periodicità trimestrale (cfr. par. 10.2 del Capitolato Tecnico)	2,5	SI (2,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
22	Utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia, svolte almeno con periodicità trimestrale (cfr. par. 10.2 del Capitolato Tecnico)	2,5	SI (2,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
23	Utilizzo di schede di valutazione delle performance, aggiornate almeno con periodicità trimestrale (cfr. par. 10.2 del Capitolato Tecnico)	2	SI (2 punti)	<input type="checkbox"/> SI
Adozione di politiche di sostenibilità ambientale e sociale.				
Impegno da parte del Concorrente ad attuare una policy aziendale di sostenibilità ambientale, applicata al presente appalto, riguardante i seguenti temi specifici (cfr. capitolo 5 del C.T.):				
25	Efficientamento energetico fra cui PC power management e/o utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e/o risparmio dell'energia elettrica necessaria alla climatizzazione degli ambienti e/o utilizzo di apparati a basso assorbimento di energia e/o verifica automatica dei tempi di accensione e spegnimento degli apparati di illuminazione e/o utilizzo di sistemi di illuminazione ad alta efficienza energetica	0,25	SI (0,25 punti)	<input type="checkbox"/> SI
26	Facilitazione dello spostamento dei dipendenti verso la sede di lavoro (cosiddetto tragitto casa lavoro), attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o mediante la realizzazione di iniziative di car pooling	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI



27	Tutela della salute/benessere dei dipendenti attraverso la realizzazione di agevolazioni e/o convenzioni con fondi sanitari e/o con centri medici e/o con palestre e/o con asili nido (o presenza di asilo nido aziendale)	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
Adozione di ulteriori misure rispetto a quelle previste dal quadro normativo vigente, che tutelino la salute, la sicurezza e il benessere del personale impiegato presso la sede in cui saranno svolti i servizi (cfr. par.5.1 del C.T.):				
28	Tutte le postazioni di lavoro equipaggiate con divisori fonoassorbenti	1,75	SI (1,75 punti)	<input type="checkbox"/> SI
29	Tutte le cuffie in dotazione agli operatori con controllo manuale del volume in ascolto	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
30	Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, etc.)	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
31	Presenza di sala relax per il personale impiegato nel servizio	1	SI (1 punto)	<input type="checkbox"/> SI
32	Regolabilità in altezza di tutti i monitor utilizzati per le postazioni di lavoro	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI
33	Regolabilità di tutte le sedute delle postazioni di lavoro	0,5	SI (0,5 punti)	<input type="checkbox"/> SI