

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO D'ONERI  
VALUTAZIONE TECNICA (AMBITI E CRITERI DI VALUTAZIONE)**

**SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI  
DI CONTACT CENTER  
ID SIGEF 2444**

## 1 STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (di seguito, per brevità, anche “SDAPA”) per la fornitura dei servizi di contact center alle Pubbliche Amministrazioni, il presente documento può essere stato oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
07/2022	1.0	Prima emissione	-

## 2 VALUTAZIONE TECNICA (AMBITI E CRITERI DI VALUTAZIONE)

Come previsto al paragrafo 2.5 del Capitolato d’Oneri, i singoli Appalti Specifici (di seguito, per brevità, anche “AS”) saranno aggiudicati in forza del criterio di scelta del contraente relativo all’offerta economicamente più vantaggiosa basata sul miglior rapporto qualità/prezzo, come sarà meglio specificato in ciascuna lettera di invito e nella documentazione ad essa allegata.

Nel caso di offerta economicamente più vantaggiosa valgono i termini dell’art.95 co. 10 bis del D.Lgs. n. 50/2016.

### 2.1 OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA INDIVIDUATA SULLA BASE DEL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Nella Tabella sottostante sono definiti gli **Ambiti di Valutazione** e i **Criteri di Valutazione** che devono obbligatoriamente essere utilizzati, anche parzialmente in base alle specificità richieste, in sede di AS dalle Stazioni Appaltanti ai fini della attribuzione del punteggio tecnico.

Nel rispetto degli Ambiti di Valutazione e dei Criteri di Valutazione definiti nella successiva tabella, le Stazioni Appaltanti devono individuare i **Sub-Criteri di Valutazione** (di natura quantitativa, tabellare o discrezionale) e i relativi sub-punteggi, ai fini della valutazione dell’Offerta Tecnica nel singolo AS.

Nel singolo AS, l’Amministrazione potrà prevedere la presenza di criteri soggettivi tenendo conto anche delle indicazioni fornite dall’ANAC nelle Linee Guida n. 2 - Offerta più vantaggiosa del 25/05/2018.

Le Stazioni Appaltanti dovranno inoltre:

- inserire nella documentazione allegata alla lettera di invito, una tabella riepilogativa denominata “Tabella di Valutazione dell’Offerta Tecnica” dove dovranno essere riportati nel dettaglio tutti i **Sub-Criteri di Valutazione** (di natura quantitativa/tabellare o discrezionale) definiti ai fini della valutazione dell’Offerta Tecnica;
- nell’eventualità in cui siano presenti criteri tecnici di natura discrezionale, prevedere l’obbligo per i concorrenti di produrre in Offerta Tecnica, a pena di esclusione, una Relazione Tecnica che dovrà contenere tutti gli elementi oggetto di valutazione discrezionale dell’Offerta Tecnica.

Ambito di Valutazione		Criterio di Valutazione	
A	Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	A.1	Certificazioni aziendali
		A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa
		A.3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi
B	Competenze del personale	B.1	Titolo di studio e/o certificazioni del personale
		B.2	Anzianità e/o esperienza pregressa
C	Formazione per il personale	C.1	Misure formative
D	Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali	D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati
E	Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	E.1	Presenza di modalità innovative di contatto
		E.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata
		E.3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni
F	Livelli di servizio	F1	Livelli di servizio
G	Criteri ambientali	G1	Criteri ambientali
H	Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici, nel PNRR e nel PNC (Inserire negli Appalti Specifici afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, dal PNRR e PNC)	H1	Criteri individuati sulla base delle indicazioni contenute nell'art. 47 del D.L. 77/2021, convertito in legge 108/2021, e nelle linee Guida di cui al comma 8 del medesimo art. 47 del decreto legge n. 77/2021, approvate con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le Pari Opportunità e pubblicate nella G.U. n. 309 del 30.12.2021 e ss.mm.ii.

Per ogni ulteriore informazione e dettaglio si rimanda al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito del singolo AS.