

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara per l’affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità - Offerta tecnica - Lotto n° ____”; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico ed in base allo “Schema di risposta” di cui al seguito, la descrizione dei servizi offerti oggetto della gara.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf”).

Il concorrente, qualora intenda partecipare ad entrambi i Lotti, dovrà presentare, nel plico contenente l’offerta, due distinte Buste “B” specificando nella dicitura di ciascuna delle predette buste il Lotto cui si riferisce l’offerta tecnica, tutto come dettagliatamente prescritto dal Disciplinare di gara.

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell’ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.



La suddetta **Relazione Tecnica** dovrà: (i) essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) essere contenuta entro le 100 (cento) pagine; (iii) rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato; (iv) contenere un paragrafo “Appendice”, conforme al facsimile di cui oltre, debitamente compilato.

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.

Inoltre, 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 100 pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

Gara per l’affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità		
Numerazione	Titolo	Note
§ 1	Presentazione e descrizione dell’Offerente	Agli Offerenti è richiesto di descrivere dettagliatamente le modalità di prestazione dei servizi richiesti, in termini di organizzazione, procedure e metodologie e le infrastrutture utilizzate, in relazione ai relativi paragrafi ed in riferimento agli elementi di valutazione adottati dalla commissione giudicatrice, come riportato nel Disciplinare di gara.
§ 2	Servizi Inbound	
§ 2.1	Organizzazione dei servizi	
§ 2.2	Strutturazione dei team	
§ 2.3	Procedure di escalation	
§ 2.4	Metodi di supervisione degli operatori impiegati	
§ 2.5	Livello di attrition proposto e metodi per minimizzare il turnover	
§ 2.6	Metodi per garantire i livelli di servizio per i Problemi Risolti per i domini di utenza	
§ 2.7	Metodi per affrontare gli aumenti di carico pianificati	
§ 2.8	Metodi per affrontare gli aumenti di carico imprevisti	
§ 3	Servizi Outbound	
§ 3.1	Avvio di una campagna	
§ 3.2	Presentazione dei risultati di una campagna	
§ 4	Formazione	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica



§ 4.1	Modalità di formazione e di aggiornamento	
§ 4.2	Piano di valutazione delle competenze	
§ 5	Infrastruttura	
§ 5.1	Ubicazione e descrizione della sede operativa	
§ 5.1.1	Caratteristiche di sostenibilità degli ambienti di lavoro	
§ 5.1.2	Salute e sicurezza dei dipendenti	
§ 5.2	Metodi per garantire la sicurezza dei dati gestiti	
§ 5.3	Architettura di sicurezza delle reti locali	
§ 6	Componenti dell'offerta coperte da riservatezza	Agli Offerenti è richiesto di indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.
§ 7	Appendice	Come da tabella facsimile. Per i punteggi classificati come tabellari – “T” l’Offerente dovrà inserire, negli spazi appositi, i valori offerti, secondo quanto previsto nella colonna “ <i>valori valutati</i> ”. Per tutte le tipologie di punteggio il fornitore potrà indicare eventuali riferimenti alla Relazione Tecnica.



FACSIMILE DA UTILIZZARE PER L'”APPENDICE” DELLA RELAZIONE TECNICA

Area	ID	Sub - criterio di valutazione	Punteggio massimo attribuibile	Valori valutati	Tipologia	Valore Offerto	Eventuale riferimento alla relazione tecnica (indicare numero di pagina)
Organizzazione del Servizio Inbound	<u>1</u>	Efficacia della strutturazione dei team proposta per la gestione dei servizi richiesti (ad. es. suddivisione front end/back end, rapporto tra il numero di operatori e figure di controllo, mix di figure professionali, ecc..).	2		D		
	<u>2</u>	Efficacia delle procedure e delle modalità previste per la gestione dell'escalation a seguito di criticità, sia internamente sia verso SOGEI.	2		D		
	<u>3</u>	Presenza estesa per la figura di Team Leader (8.00-23.00 Lun-Ven e 8.00-20.00 il Sabato)	1	SI/NO	T		
	<u>4</u>	Efficacia dei metodi di monitoraggio e supervisione degli operatori impiegati nell'erogazione dei servizi (ad es. ascolto casuale, programmato, affiancamento, ecc...).	4		D		
	<u>5</u>	Efficacia dei metodi utilizzati per minimizzare il livello di turnover del personale addetto all'esecuzione del contratto (ad es. politiche di retention, modalità di reclutamento, sistemi premianti ed incentivanti, inquadramento contrattuale, ecc..)	4		D		
	<u>6</u>	Livello di "attrition" su base annua che si dichiara sarà mantenuto nel corso della commessa per gli operatori impiegati	3	<div><=4% (3 punti)</div> <div>>4% e <=6% (2 punti)</div>	T		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica

4 di 9



			>6% e <=10% (1 punto)			
			>10% (0 punti)			
<u>7</u>	Efficacia delle metodologie adottate e delle proposte operative messe in campo per garantire le percentuali di Problemi Risolti (PR) richieste per i vari domini di utenza	3		D		
<u>8</u>	Miglioramento del Livello di Servizio PR per il dominio relativo agli utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della spesa sanitaria fino al valore di 96%.	2	SI/NO	T		
<u>9</u>	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per garantire l'inserimento di nuovi operatori, con formazione adeguata, a seguito della eventuale comunicazione di variazione dei dati dimensionali di carico delle chiamate attese per singolo servizio (ad es. piani di assunzione, ecc...), secondo quanto previsto nel capitolo 6 del Capitolato Tecnico.	3		D		
<u>10</u>	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi in seguito ad eventuali aumenti di carico imprevisti delle chiamate attese per singolo servizio (ad es. presenza di team aggiuntivi già formati, utilizzo di straordinari, reperibilità, ecc...).	4		D		
	In particolare sarà apprezzata una valutazione quantitativa di massima, in termini percentuali, del carico aggiuntivo di richieste che ogni soluzione					

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica



		proposta sarà in grado di garantire e dei relativi tempi di adeguamento richiesti.				
	<u>11</u>	Garanzia del mantenimento degli SLA previsti oltre il valore del 20% rispetto ai valori comunicati (cfr. capitolo 6 del Capitolato Tecnico).	3	30% (3 punti) 25% (1,5 punti)	T	
Organizzazione delle Campagne Outbound	<u>12</u>	Efficacia delle metodologie utilizzate per le attività di raccolta delle informazioni propedeutiche all'avvio delle campagne Outbound	0,5		D	
	<u>13</u>	Varietà ed efficacia delle modalità proposte per la presentazione dei risultati delle campagne (ad es. illustrazione delle metodologie utilizzate, elaborazione statistica dei dati, viste di sintesi dei risultati ottenuti.)	0,5		D	
Formazione e competenze	<u>14</u>	Efficacia delle modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale formato da Sogei ed il personale deputato all'erogazione dei servizi (ad es: modalità previste, strumenti a supporto utilizzati, tempistiche previste, ecc...) sia in fase di avvio sia in caso di refresh formativi.	5		D	
	<u>15</u>	Efficacia delle modalità di comunicazione ed aggiornamento degli operatori, anche in funzione dei turni di servizio, per informazioni, news inviate dalla SOGEI al personale responsabile, in modo da garantire la tempestiva e corretta divulgazione delle stesse.	5		D	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica



	16	<p>Efficacia delle modalità di realizzazione e mantenimento di un piano delle competenze per ciascun operatore attraverso cui sia possibile evincere sia le competenze tecniche sia le competenze relazionali di ogni operatore ed attraverso cui sia possibile tracciare nel tempo il livello di conoscenza per ciascuna abilità acquisita.</p>	5		D	
Caratteristiche di sostenibilità degli ambienti di lavoro	17	<p>Efficacia delle policy e misure di sostenibilità adottate dal fornitore nella sede in cui sono erogati i servizi. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritte le policy e misure adottate sui seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • efficienza energetica (es. misure di risparmio energetico adottate, uso di energia proveniente da fonti rinnovabili) • mobilità sostenibile; • accessibilità alla sede; • progettazione sostenibile della sede e degli spazi di lavoro (es. presenza di sale relax e di aree verdi; scelta di arredi a basso impatto ambientale; distanza tra postazioni; caratteristiche del sistema di aerazione e condizionamento, ecc); • Servizi alla struttura (es. soluzioni sostenibili adottate nell'erogazione dei servizi di pulizia e nella gestione dei rifiuti). <p>Saranno tenuti in particolare considerazione i risultati raggiunti corredati da pertinenti indicatori quantitativi e qualitativi.</p>	4		D	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica

7 di 9



<p><u>Salute e sicurezza dei dipendenti</u></p>	<p>18</p> <p>Efficacia delle azioni intraprese al fine di garantire ai lavoratori maggiori tutele sul tema della salute e sicurezza rispetto a quanto previsto dalla normativa applicabile. Si potranno descrivere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluzioni a garanzia di adeguato comfort dei lavoratori (ergonomia postazioni; soluzioni di illuminazione a garanzia del comfort visivo; soluzioni per la riduzione della rumorosità e a tutela del microclima, ecc); • Campagne di prevenzione realizzate (es. attività informativa e formativa su corretto stili di vita, corretta alimentazione, importanza del movimento fisico, ecc); • Iniziative di coinvolgimento dei dipendenti volte a produrre benefici sul clima di lavoro, sulla crescita professionale e sullo stress da lavoro (es. aumento della durata o numero delle pause di lavoro, iniziative di coinvolgimento nelle scelte strategiche, ecc); • Misure di inclusione di soggetti disabili; • Misure a garanzia di parità di trattamento. <p>Saranno tenuti in particolare considerazione i risultati raggiunti corredati da pertinenti indicatori quantitativi e qualitativi.</p>	<p>4</p>		<p>D</p>		
<p><u>Sicurezza dei dati gestiti</u></p>	<p>19</p> <p>Efficacia delle metodologie e delle 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</p>	<p>3</p>		<p>D</p>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica



	degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc..)				
20	Efficacia dell'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, ecc..).	2		D	

Si precisa che:

- in relazione al parametro di Attrition offerto (ID = 6), il Concorrente dovrà inserire un valore puntuale (ad .es 2,5%) e non indicare un range di possibili valori (ad. es <2,5%);
- in relazione all'eventuale parametro migliorativo per il mantenimento degli SLA oltre il valore del 20% rispetto ai valori comunicati (ID = 11), il Concorrente potrà inserire uno dei due valori possibili riportati nella colonna "Valori valutati";
- in relazione alle aree "Caratteristiche di sostenibilità degli ambienti di lavoro" (ID = 17) e "Salute e sicurezza dei dipendenti" (ID = 18), nel caso il Concorrente dichiari il possesso di una o più certificazioni a garanzia dell'esistenza e dell'efficacia delle misure di sostenibilità adottate (ad es. OHSAS 18001; SA8000), dovrà fornire in sede di offerta una copia conforme all'originale del certificato da allegare alla documentazione. In assenza di tale attestazione, la dichiarazione di possesso non sarà considerata come elemento utile all'attribuzione del punteggio.