

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 14 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una indicazione delle caratteristiche per i quali è prevista l'assegnazione di punteggio tabellare e la descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti per i quali è prevista l'assegnazione di punteggio discrezionale, il tutto in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Capitolato d'onori.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 (trenta) pagine.

Si precisa che:

- (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta;**
- (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

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

APPALTO SPECIFICO PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER SOGEI – ID 2580 - NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. CERTIFICAZIONE

(Il Concorrente deve indicare se in possesso o meno – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento (par. 2. Capitolato Tecnico).

Inoltre il Concorrente, laddove non partecipi in forma singola, deve indicare quali aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016, sono in possesso della suddetta certificazione.

Inoltre, il Concorrente, deve indicare (per ciascuna certificazione offerta):

- ente di certificazione;
- numero del certificato;
- data di emissione;
- dati di scadenza.)

Si precisa che non deve essere allegata alcuna certificazione.

4. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

(Il Concorrente deve descrivere il modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di



interfacciamento con la Committente.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi e rispetto al contesto di ciascun dominio previsto.)

5. PIANO DELLE ATTIVITÀ

(Il Concorrente deve descrivere le logiche e le modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e della completezza dello stesso rispetto alle peculiarità dei servizi richiedibili nei vari domini previsti.)

6. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

(Il Concorrente deve descrivere le modalità di gestione del personale e gli strumenti utilizzati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro.

Si precisa che la valutazione terrà conto della capacità del Fornitore di adeguarsi velocemente agli aumenti del carico di lavoro e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio.)

7. TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una “X” all’affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Impegno a nominare, per la figura professionale del Responsabile del servizio, personale con il titolo di studio laurea di vecchio ordinamento oppure laurea specialistica oppure laurea magistrale:

☐ assenza di impegno

☐ impegno

8. ESPERIENZA DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI SUPERVISORE - ANNI DI ESPERIENZA

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una “X” all’affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Impegno a nominare almeno un “Supervisore” per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo:

☐ assenza di impegno

☐ impegno



9. ESPERIENZA DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI TEAM LEADER - ANNI DI ESPERIENZA

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una "X" all'affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Impegno a nominare almeno un "Team Leader" per ciascun dominio con pregressa esperienza lavorativa di almeno 3 anni in ruolo analogo:

☐ assenza di impegno

☐ impegno

10. ESPERIENZA DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI OPERATORE - ANNI DI ESPERIENZA

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una "X" all'affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Impegno a utilizzare, per ciascun dominio, una quota di personale per il ruolo di operatore, che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo, per l'erogazione dei servizi Inbound:

☐ percentuale inferiore al 50% del personale impiegato

☐ percentuale pari almeno al 50% del personale impiegato

11. MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

(Il Concorrente deve descrivere le modalità e strumenti adottati per la formazione degli operatori specifica per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.

Si precisa che saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, per erogare la formazione richiesta per ogni dominio nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.)

12. ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ATTE A MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SERVICE REQUEST RISOLTE DAL LIVELLO DEL CONTACT CENTER DEL FORNITORE

(Il Concorrente deve descrivere l'organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte dal livello del contact center del Fornitore ossia che non sono inoltrate all'Amministrazione, laddove è prevista tale modalità operativa.



Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta.

Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti.)

13. RAPPORTO "OPERATORI: TEAM LEADER"

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una "X" all'affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Presenza, per ogni dominio, di un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori/Team Leader pari a 8:1.

☐ caratteristica non offerta

☐ caratteristica offerta

14. SISTEMA DI MONITORAGGIO

(Il Concorrente deve descrivere le funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'usabilità da parte dell'Amministrazione della soluzione proposta.)

15. METODOLOGIE E SOLUZIONI ADOTTATE PER GESTIRE I RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

(Il Concorrente deve descrivere le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di contact center.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'aderenza al contesto della proposta.

Saranno valutati anche gli aspetti relativi all'efficacia della proposta di azioni preventive e correttive rispetto a ciascuna tipologia di reclamo.)

16. STRUMENTO IVR

(Il Concorrente deve selezionare una delle due opzioni di seguito riportate, riportando una "X" all'affermazione che corrisponde alla sua offerta.)

Presenza di un tool che consenta al personale della Committente, per il dominio ADM e ADER e per il



periodo di messa a disposizione del Fornitore del sistema di accesso e accoglienza, di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio (par. 2.1.2.2 Capitolato Tecnico) consentendo almeno:

- cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi;
- cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.

I messaggi di cui sopra esposti dall'IVR dovranno essere letti da una voce sintetica.

☐ caratteristica non offerta

☐ caratteristica offerta

17. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Concorrente deve compilare la seguente tabella indicando per ciascun livello di servizio l'offerta o meno dell'elemento migliorativo:

Livello di servizio	Miglioramento offerto (SI/NO)
Percentuale di personale del Fornitore che supera il test di verifica al termine della formazione specifica ricevuta: 95% del personale che ha seguito le attività di formazione.	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per il dominio Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM): 85% di risposte entro 60 secondi	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono per il dominio ADER: 100% di risposte entro 16 ore	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Tempo di risposta dell'operatore per il canale asincrono per ciascun dominio a meno di ADM e ADER: 95% di risposte entro 4 ore.	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante, entro le 4 ore lavorative.	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante, entro le 12 ore lavorative.	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per il servizio di contact center per Sogei – ID 2580 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 14 – Relazione tecnica



18. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

(Il Concorrente deve descrivere le soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, misure di gestione ambientale e azioni anche formative che possano contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate in un'ottica di ciclo di vita e ii) misure inerenti la salute e il benessere dei lavoratori adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.)