

**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 2682**

## 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
07/2023	1.0	Prima emissione	-
07/2025	1.1	Seconda emissione	Modifica all' ambito di Valutazione “I” Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici

## 2 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Come previsto al paragrafo 3.5 del Capitolato d’Oneri, i singoli Appalti Specifici (di seguito, per brevità, anche “AS”) saranno aggiudicati sulla base del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo in ossequio a quanto previsto dall’art. 108 co. 2 lettera a) del D.Lgs. n. 36/2023.

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

Nella Tabella sottostante sono definiti gli **Ambiti** e i **Criteri di valutazione** da utilizzare in sede di AS dalle Stazioni Appaltanti ai fini della attribuzione del punteggio tecnico.

In particolare, la scelta degli Ambiti e dei Criteri da utilizzare per il singolo AS, tra quelli indicati nella presente Appendice e nel rispetto delle regole di seguito riportate, nonché la declinazione dei Sub-criteri e la relativa ponderazione, è rimessa alla discrezione delle stazioni appaltanti che ne daranno evidenza nella documentazione dell’AS.

Nel rispetto degli Ambiti di Valutazione e dei Criteri di Valutazione definiti nel presente documento, le Stazioni Appaltanti devono individuare i Sub-Criteri di Valutazione (di natura quantitativa e/o, tabellare e/o discrezionale) e i relativi punteggi, ai fini della valutazione dell’Offerta Tecnica nel singolo AS, ferme restando le regole di seguito specificate.

Pertanto, le stazioni appaltanti in sede di AS:

- potranno indicare tutti o alcuni degli **Ambiti di Valutazione** sotto riportati;
- all’interno di ciascun Ambito prescelto potranno indicare tutti o alcuni dei **Criteri di valutazione** ad esso afferenti;
- dovranno 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.

#### Fermo quanto sopra, ciascuna Stazione Appaltante dovrà tenere conto di quanto segue:

- in considerazione della natura di appalti ad alta intensità di manodopera valgono le prescrizioni dettate dall’ultimo periodo del comma 4 del citato art. 108 circa la ponderazione tra punteggio tecnico e punteggio economico;
- per gli AS afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR o dal PNC, dovranno essere indicati anche i criteri premiali, relativi alle pari opportunità di genere e inclusione lavorativa nei contratti pubblici ex art. 47, del DL 77/2021 convertito in L. n. 108/2021 come previsto al successivo ambito I (per l’individuazione di tali criteri consultare le Linee Guida ex art. 47, comma 8 pubblicate il 30/12/2021, nonché il documento sui Criteri sociali messo a disposizione dalla DMCM e ss.mm.ii.);

- per gli AS non afferenti agli investimenti pubblici di cui sopra dovranno essere indicati anche i criteri premiali relativi alle pari opportunità di genere e inclusione lavorativa nei contratti pubblici nel rispetto dell'allegato II.3 ai sensi dell'art. 57 co. 2-bis del Codice;
- dovrà essere sempre previsto il Criterio di cui al successivo ambito J previsto dall'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023.

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;
- ove i sub-criteri tecnici non siano inseriti a Sistema prevedere l'obbligo per i concorrenti di produrre in Offerta Tecnica apposita Relazione Tecnica che dovrà contenere tutti gli elementi necessari per le opportune valutazioni.

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 e/o sociali	G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto
H	Cyber sicurezza	H1	Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto
I	Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici <i>(Inserire per gli Appalti Specifici aventi ad oggetto servizi di natura non intellettuale o forniture con posa in opera oppure</i>	I1	Almeno un requisito premiale, relativo alle pari opportunità di genere e generazionali e inclusione lavorativa dei disabili e delle persone svantaggiate nei contratti pubblici: • nel rispetto di quanto previsto all'art.1 dell'Allegato II.3 al Codice per gli Appalti Specifici aventi ad oggetto servizi di natura non intellettuale e/o forniture con posa in opera;

Ambito di Valutazione		Criterio di Valutazione	
	<i>per gli appalti specifici afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con fondi PNRR o PNC)</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>nel rispetto di quanto previsto all'art 47, del DL 77/2021, convertito con modifiche in L. n. 108/2021 per gli Appalti Specifici PNRR.</li> </ul>
J	Pari opportunità tra uomo e donna <i>(Inserire sempre obbligatoriamente ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023)</i>	J1	Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023 ("Al fine di promuovere la parità di genere, le stazioni appaltanti prevedono nei bandi di gara, negli avvisi e negli inviti, il maggior punteggio da attribuire alle imprese per l'adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")

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