ALLEGATO 4 RELAZIONE TECNICA

Come indicato al par. 19 del Capitolato d'Oneri, la **RELAZIONE TECNICA** è parte dell'Offerta Tecnica. Deve essere conforme al fac-simile di seguito riportato e che dovrà contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra gli elementi richiesti nei criteri di valutazione indicata nel Capitolato d'oneri e una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.
La Relazione Tecnica dovrà essere firmata e redatta secondo le modalità descritte nel Capitolato d'oneri.

SCHEMA DI RISPOSTA
RELAZIONE TECNICA
ID 3011 - APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER CONTO DI SOGEI PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER IL CONTACT CENTER

LOTTO x *<inserire il numero del lotto al quale è relativa la Relazione tecnica>*

<inserire il sommario che dovrà essere utilizzato per la relazione tecnica>

A. **PREMESSA**
B. **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 in caso di RTI/Consorzi, della descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

C. **CRITERI DI VALUTAZIONE TECNICA**

(la descrizione dei criteri discrezionali è riportata al par. 22.2 del Capitolato d'Oneri)

1. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo. CRITERIO DI VALUTAZIONE: A.2 – Modello e qualità della struttura organizzativa. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 2.1 – Struttura Organizzativa Proposta**
2. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo. CRITERIO DI VALUTAZIONE: A. 2 – Modello e qualità della struttura organizzativa. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 2.2 – Esempi di Progetti Analoghi**

3. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo. CRITERIO DI VALUTAZIONE: A.3 –Documentazione e strumenti a supporto dei servizi. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 3.1 – Piano delle attività**
4. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo. CRITERIO DI VALUTAZIONE: A.3 –Documentazione e strumenti a supporto dei servizi. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 3.2 – Gestione della forza lavoro**
5. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo. CRITERIO DI VALUTAZIONE: A.3 –Documentazione e strumenti a supporto dei servizi. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 3.3 – Sicurezza dei dati e delle informazioni**
6. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Formazione del Personale. CRITERIO DI VALUTAZIONE: C.1 – Misure Formative. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.1 – Modalità e strumenti adottati per la formazione specifica degli operatori per ogni dominio, sia in fase di avvio sia in follow-up.**
7. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Formazione del Personale. CRITERIO DI VALUTAZIONE: C.1 – Misure Formative. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.2 – Piano di valutazione delle competenze del personale.**
8. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali. CRITERIO DI VALUTAZIONE: D.1 –** Soluzioni organizzative e processi adottati**. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.1 – Organizzazione e soluzioni operative per la massimizzazione dei volumi delle chiamate risolte.**
9. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi principali e opzionali. CRITERIO DI VALUTAZIONE: D.1 –** Soluzioni organizzative e processi adottati**. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.5 – Soluzioni tecnologiche e modalità organizzative.**
10. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi. CRITERIO DI VALUTAZIONE: E.1 –** Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata**. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.1 – Sistema di monitoraggio.**
11. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi. CRITERIO DI VALUTAZIONE: E.1 –**

Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata**. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.2 – Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.**

12. **AMBITO DI VALUTAZIONE: Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi. CRITERIO DI VALUTAZIONE: E.1 –** Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata**. SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE: 1.2 – Metodologie e soluzioni adottate per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center.**