

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 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 IL “PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA P.A.” – ID 2579 - 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.)

4. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

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 dell'aderenza al contesto della proposta.)

6. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

(Il Concorrente deve descrivere le modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste.

Si precisa che la valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.)

7. TITOLO DI STUDIO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

(Il Concorrente deve indicare l'impegno – o meno - a nominare, per la figura professionale del Responsabile del servizio, personale con il seguente titolo di studio: laurea almeno triennale.)

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

(Il Concorrente deve indicare l'impegno – o meno - a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo.)

9. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

(Il Concorrente deve descrivere le modalità di realizzazione e gli strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, 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, 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 ad essi rivolte.)

10. PIANO DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI OPERATORI

(Il Concorrente deve indicare la presenza – o meno - di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.)



11. GIORNATE DI FORMAZIONE DEGLI OPERATORI TELEFONICI

(Il Concorrente deve indicare l'impegno – o meno - in fase di esecuzione, a garantire agli operatori telefonici lo stesso di numero di ore di formazione iniziale richiesto per i Team Leader.)

12. ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ATTE A MASSIMIZZARE I VOLUMI DELLE SERVICE REQUEST RISOLTE AL PRIMO LIVELLO.

(Il Concorrente deve descrivere l'organizzazione e le soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello.

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

Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.)

13. RAPPORTO "OPERATORI: TEAM LEADER"

(Il Concorrente deve indicare la presenza – o meno - di un numero di figure di Team Leader tale da garantire il rispetto del rapporto Operatori: Team Leader pari a 6:1.)

14. SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'UTENZA MEDIANTE CONDIVISIONE DELLO SCHERMO

(Il Concorrente deve descrivere lo strumento proposto per il servizio di supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'usabilità dello strumento proposto.)

15. SISTEMA DI MONITORAGGIO

(Il Concorrente deve descrivere le funzionalità e le 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, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta.)

16. 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. Sarà valutata anche l'efficacia della proposta di azioni preventive e correttive rispetto a ciascuna tipologia di reclamo nonché la sua aderenza al contesto.)



17. STRUMENTO IVR

(Il Concorrente deve indicare la presenza – o meno - di un tool che consenta al personale della Committente di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio 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.)

18. 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)
Tempo di risposta dell'operatore per ciascun canale sincrono (canale telefonico e chat): 92% di risposte entro 20 secondi. Tempo di gestione dell'operatore per il canale asincrono (canale email): 100% di risposte entro 4 ore.	(indicare SI o NO)
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante, entro le 4 ore lavorative.	(indicare SI o NO)
Tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante, entro le 12 ore lavorative.	(indicare SI o NO)
Percentuale minima di richieste di servizio risolte al Primo Livello, ossia che non sono state inoltrate al secondo livello, pari al 92%.	(indicare SI o NO)

19. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

(Il Concorrente deve descrivere le soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate e ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto.

Si precisa che la valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal Concorrente per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.)