SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA - **GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Numerazione** | **Titolo del paragrafo** | **Riferimenti al Capitolato Tecnico** | **Indicazione dei contenuti richiesti** |
| - | Premessa |  | Inserire il Facsimile di cui al seguito debitamente compilato. |
| § 1 | Presentazione e descrizione dell’Offerente |  | 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. E’ richiesto che tale capitolo abbia lunghezza di massimo 2 pagine. |
| § 2 | Servizi Operatore |  |  |
| § 2.1 | Strumenti e modalità di supervisione degli operatori impiegati | § 4.1 | Descrivere, sia per la modalità Inbound sia per la modalità Outbound, le modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori attraverso l'utilizzo degli strumenti indicati (o altri strumenti previsti) |
| § 2.2 | Servizio Inbound | § 4.1.1 | - |
| § 2.2.1 | Gestione del turnover | Descrizione delle procedure proposte per minimizzare il turnover del personale impiegato |
| § 2.2.2 | Gestione delle richieste di servizio al I° livello | Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte per massimizzare i volumi delle SR risolte al I Livello, dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:  - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;  - Servizio di CUP;  - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata. |
| § 2.2.3 | Gestione degli aumenti di carico prevedibili | Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico prevedibili che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:  - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;  - Servizio di CUP;  - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata. |
| § 2.2.4 | Gestione degli aumenti di carico non prevedibili | Descrizione della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione dei seguenti diversi scenari possibili:  - Servizio Informativo per Comune di medie/grandi dimensioni;  - Servizio di CUP;  - Servizio di supporto alle prestazioni fornite da una Società Partecipata. |
| § 2.2.5 | Gestione dei reclami | Descrizione delle metodologie e soluzioni adottate per l'implementazione delle azioni correttive e preventive di gestione dei reclami. |
| § 2.2.6 | Gestione della base dati di conoscenza | Descrizione delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio |
| § 2.2.7 | Formazione base del personale del Servizio Inbound | § 4.1.1.3.1 | Descrizione dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati, sulle competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:  - Conoscenze e tecnologie base;  - Tecniche di comunicazione;  - Gestione delle richieste;  - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy;  - Ambiente di lavoro.  Dare evidenza delle ore di formazione, del numero di follow previsti, metodologia, incluse le modalità di verifica delle nozioni apprese dai discenti. |
| § 2.2.8 | Formazione specifica del personale del Servizio Inbound | § 4.1.1.3.2 | Descrizione: - delle modalità formative proposte per il trasferimento delle nozioni tra il personale del fornitore formato dall'Amministrazione ed il personale deputato all'erogazione dei servizi, sia nella fase iniziale sia in nella fase di erogazione; - dei processi e le modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all' incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza; - *<eventuale se presente il piano di valutazione delle competenze>* della metodologia e strumenti adottati per la creazione ed il mantenimento nel corso del tempo del piano di valutazione delle competenze; - *<eventuale se presente il piano di valutazione delle competenze>* riportare un esempio (template) del piano di valutazione delle competenze. |
| § 3 | Infrastruttura |  |  |
| § 3.1 | Sedi operative | § 4.2.1 | Ubicazione e descrizione delle sedi operative previste |
| § 3.1 | Infrastruttura di servizio |  |  |
| § 3.1.1 | Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti | § 4.2.2.1 | Descrizione della proposta relativa al Sistema di accesso ed accoglienza dei contatti |
| § 3.1.2 | Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio | § 4.2.2.2 | Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio |
| § 3.1.3 | Sistema di gestione della base dati di conoscenza | § 4.2.2.3 | Descrizione della proposta relativa al Sistema di gestione della base dati di conoscenza |
| § 3.1.4 | Caratteristiche tecniche dell’infrastruttura di servizio | § 4.2.2.7 | Descrizione: - delle soluzioni tecnologiche e architetturali messe in campo al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti; - dei meccanismi che consentano di garantire l’affidabilità e la resilienza della soluzione proposta a seguito di indisponibilità parziale o totale delle singole componenti costituenti l'architettura e delle contromisure proposte per minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi percepita dagli utenti; - dei meccanismi che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità del architettura del Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale, atti a minimizzare l'impatto sulla qualità dei servizi erogati; - delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati. |
| § 3.1.5 | Sicurezza dell’infrastruttura di servizio | § 4.2.2.8 | Descrizione delle metodologie, procedure e tecnologie impiegate per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi. |
| Appendice | Elementi tabellari di offerta |  | Inserire la Tabella "*Elementi tabellari di offerta*" di cui al seguito debitamente compilata. L’Offerente deve spuntare, negli appositi spazi in tabella, i valori offerti, secondo quanto previsto nella colonna “*valori valutati*”. Il fornitore potrà indicare eventuali riferimenti alla Relazione Tecnica. |

**FACSIMILE DA UTILIZZARE PER IL PARAGRAFO “*PREMESSA*” DELLA RELAZIONE TECNICA**

*(Da compilare e inserire nellA PREMESSA della relazione tecnica)*

RELAZIONE TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

La \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_\_\_\_, Capitale sociale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, partita IVA n. iscritta nel Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e legale rappresentante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (*In caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all’art. 45, comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande*)

**1.** offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative all’affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico e delle altre parti della documentazione di gara;

**2.** dichiara espressamenteche tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Tecnico e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti “minimi” sono richiesti a pena di esclusione;

**3.** prende atto ed accetta che la mancata offerta, anche solo di una delle caratteristiche, funzionalità e requisiti dei servizi richiesti come “minimi” determina l’incompletezza dell’offerta, sanzionata dall’esclusione della gara.

Tabella “**Elementi tabellari di offerta” -** *(Da compilare e inserire nell’appendice della relazione tecnica)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Elemento di valutazione** | **Punteggio massimo** | **Valori valutati** | **Valori offerti** | **Eventuale riferimento alla Relazione Tecnica** |
|  | Strumenti ed efficacia della metodologia di monitoraggio e supervisione degli operatori impiegati nella commessa: | | | | |
| **1** | Utilizzo di attività di mistery call | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **2** | Utilizzo di attività di ascolto sistematico in doppia cuffia | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **3** | Utilizzo di schede di valutazione delle performance | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **4** | Utilizzo di attività di customer satisfaction | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **8** | Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali. | 3 | - 30% (3 punti)  oppure  - 25% (1,5 punti) | 30%  oppure  25% |  |
| **9** | Aumento del valore di scostamento percentuale della durata media della SR definita in fase di predisposizione del servizio richiesto o concordata successivamente. | 2 | - 20% (2 punti)  oppure  - 15% (1 punto) | 20%  oppure  15% |  |
| **14** | Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 92% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA - Servizio Inbound Asincrono: 100% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA | 2 | - SI (2 punti) | SI |  |
| **15** | Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader) , per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza triennale nel ruolo di operatore. | 3 | - almeno 50% (3 punti)  oppure  - almeno 30% (1,5 punti) | almeno 50%  oppure  almeno 30% |  |
| **19** | Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta. | 1 | - 2 Followup aggiuntivi (1 punto)  oppure  - 1 Followup aggiuntivo (0,5 punti) | 2 followup aggiuntivi  oppure  1 followup aggiuntivo |  |
| **20** | Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione.  (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in *Relazione Tecnica* un esempio del piano di valutazione adottato). | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
|  | Utilizzo di un widget (facilmente integrabile nel portale dell'amministrazione) che fornisca la possibilità all’utente che richiede il contatto di utilizzare i seguenti strumenti: | | | | |
| **21** | Web Chat | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **22** | Video Chat | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **23** | Chiamata vocale IP | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **24** | Cobrowsing | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **25** | Reportistica sugli accessi gestiti tramite il widget | 0,5 | - SI (0,5 punti) | SI |  |
| **26** | Gestione integrata del widget con almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio offerti | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **28** | La presenza di sistemi/funzionalità di Automatic Speech Recognition e Text To Speech | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **29** | Funzionalità avanzata di portale vocale con riconoscimento del linguaggio naturale | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **30** | La presenza di funzionalità di Call back system | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **31** | La presenza di un cruscotto near Real-Time di monitoraggio accessibile da remoto con indicazione dei parametri fondamentali di operatività dei servizi. | 1,5 | - SI (1,5 punti) | SI |  |
| **32** | Presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione 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. | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **33** | Proposta di un secondo Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, che garantisca almeno le funzionalità minime richieste. | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **34** | Possibilità di integrazione, attraverso *adapter* certificati, tra il Sistema di accesso ed accoglienza proposto e Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio. | 2 | - 4 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (2 punti)  oppure  - 2 differenti Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio (1 punto) | 4 differenti sistemi  oppure  2 differenti sistemi |  |
| **35** | Gestione integrata dei seguenti canali social per almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti: - facebook - twitter | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **36** | Funzionalità di analisi semantica relative ad almeno uno dei Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio proposti. | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |
| **41** | Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale) | 1 | - SI (1 punto) | SI |  |