

**AVVISO DI GARA PROT. 2020-13042 DEL 19/11/2020 – SERVIZIO DI CALL CENTER della società SVT srl per il periodo di 24 mesi rinnovabili fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi**  
**CIG: 8520384B4C**

Importo complessivo annuo a base d'appalto € 55.000,00 (IVA esclusa)

**MODULO OFFERTA TECNICA – ELEMENTI QUANTITATIVI/TABELLARI**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ legale rappresentante dell'impresa \_\_\_\_\_, con sede legale a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ OFFRE

in relazione alla gara per l'appalto in oggetto, dal punto di vista tecnico, quanto indicato nella tabella che segue e dichiara, sotto la propria responsabilità, che quanto indicato corrisponde al vero:

	<i>Elemento di valutazione</i>	<i>Punteggio massimo</i>	<i>Requisito offerto</i>	<i>Compilare a cura del concorrente</i>
1	<p><b>Certificazione lingua inglese B1 (o superiore) degli operatori.</b></p> <p>Il concorrente dovrà specificare quanti operatori intende garantire in servizio con certificazione che attesti una conoscenza della lingua inglese di livello B1 o superiore.</p> <p>N.B. L'aggiudicatario dovrà fornire le certificazioni linguistiche degli operatori</p>	<b>6</b>	Operatori presenti in servizio con certificazione B1 o superiore	n. ....
2	<p><b>Miglioramento degli SLA previsti rispetto al numero di chiamate in entrata gestite in contemporanea.</b></p> <p>Il Capitolato prevede che il numero minimo delle chiamate in entrata gestite in contemporanea non sia inferiore a 4. E' previsto un punteggio per il concorrente che garantisce un numero maggiore di chiamate gestite in contemporanea</p>	<b>4</b>	Numero medio delle chiamate in entrata gestite in contemporanea	<input type="checkbox"/> pari a 8 o superiore <input type="checkbox"/> compreso tra 6 e 7 <input type="checkbox"/> pari a 5

	<i>Elemento di valutazione</i>	<i>Punteggio</i> <i>massimo</i>	<i>Requisito offerto</i>	<i>Compilare a cura del concorrente</i>
3	<p><b>Miglioramento degli SLA previsti relativamente ai Tempi di risposta.</b></p> <p>Il Capitolato prevede che il tempo medio di attesa delle chiamate risposte debba essere inferiore al minuto. E' previsto un punteggio per il concorrente che garantisce un tempo medio di attesa delle chiamate risposte inferiore al minuto</p>	4	Tempo medio di attesa	<input type="checkbox"/> inferiore a 50 secondi <input type="checkbox"/> inferiore a 55 secondi

Data \_\_\_\_\_

Firma digitale del legale rappresentante