

ALLEGATO N. 2
Avviso di gara prot. 2020-13042 del 19/11/2020
CIG 8520384B4C

SERVIZIO DI CALL CENTER DELLA SOCIETÀ SVT SRL
PER IL PERIODO DI 24 MESI RINNOVABILI FINO AD UN MASSIMO DI
ULTERIORI 24 MESI

MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE DEI PUNTEGGI

ALL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

1. Criterio di aggiudicazione

La gara verrà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016 sulla base dei seguenti elementi:

- **Offerta economica:** massimo 30 punti
- **Offerta Tecnica:** massimo 70 punti,

L'aggiudicazione avverrà a favore del concorrente che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto.

2. Punteggio Offerta Economica

La formula di calcolo del punteggio economico è la seguente:

$$PE = 30 \times \frac{P_{\min}}{P}$$

Dove

P: prezzo complessivo offerto dal concorrente iesimo

P_{min} : Prezzo complessivo più basso tra quelli offerti in gara

2. Punteggio Offerta Tecnica

Fermo restando le caratteristiche tecniche minime previste nella documentazione di gara, all'offerta tecnica (massimo 70 punti) verrà assegnato un punteggio determinato in base ai seguenti elementi e relativi punteggi:

	Offerta tecnica	P (punti max)	Modalità di assegnazione del punteggio
	ELEMENTI QUANTITATIVI / TABELLARI		
1	<p>Certificazione lingua inglese B1 (o superiore) degli operatori.</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>	6	<p>Punti 6: 4 o più operatori</p> <p>Punti 5: 3 operatori</p> <p>Punti 2: 2 operatori</p>
2	<p>Miglioramento degli SLA previsti rispetto al Numero di chiamate in entrata gestite in contemporanea.</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>	4	<p>Punti 4: numero medio chiamate in entrata gestite in contemporanea pari a 8 o superiore</p> <p>Punti 3: numero medio chiamate in entrata gestite in contemporanea compreso tra 6 e 7</p> <p>Punti 1: numero medio chiamate in entrata gestite in contemporanea pari a 5</p>
3	<p>Miglioramento degli SLA previsti relativamente ai Tempi di risposta.</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	<p>Punti 4: tempo medio di attesa inferiore a 50 secondi</p> <p>Punti 2: tempo medio di attesa inferiore a 55 secondi</p>
	Totale elementi quantitativi/tabellari	14	

	Offerta tecnica	P (punti max)	Modalità di assegnazione del punteggio
	<p>ELEMENTI QUALITATIVI / DISCREZIONALI</p> <p>E' richiesta la presentazione di una RELAZIONE TECNICA suddivisa in paragrafi corrispondenti a ciascun criterio di seguito elencato (massimo 5 facciate in formato A4 con dimensione minima 10 del carattere di stampa)</p>		
1	<p>Modalità di gestione del servizio: descrizione delle modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti in conformità alle specifiche di capitolato.</p> <p>Sarà valutata l'efficienza e l'efficacia delle modalità proposte e la loro coerenza con le specifiche di capitolato.</p>	7	Confronto a coppie
2	<p>Gestione degli aumenti di carico: descrizione delle soluzioni operative e organizzative adottate per la copertura del servizio, dando evidenza delle soluzioni adottate per gestire i picchi</p>	7	Confronto a

	stagionali e imprevisti con impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana) Sarà valutata l'efficacia e la tempestività delle soluzioni adottate per la gestione degli aumenti di carico.		coppie
3	Modalità utilizzate per garantire il monitoraggio dei livelli di qualità (SLA) effettivamente erogati: descrizione delle modalità adottate per il monitoraggio e la reportistica dei dati. Sarà valutata l'efficacia del sistema di monitoraggio adottato con riferimento alla garanzia di veridicità dei dati rilevati.	5	Confronto a coppie
4	Gestione della base dati e conoscenza del servizio di TPL: descrizione delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza del TPL, sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio.	3	Confronto a coppie
5	Strumenti e modalità di supervisione degli operatori impiegati: dovrà essere descritta la modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori ed i relativi strumenti utilizzati.	5	Confronto a coppie
6	Formazione del personale addetto al servizio: formazione del personale addetto al servizio e descrizione dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmati, atti a garantire un'adeguata formazione iniziale e periodica degli operatori impiegati, sulle competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi. Sarà valutata la completezza e il dettaglio della formazione e dei piani proposti con riferimento alle materie oggetto di formazione ed alle modalità di verifica del grado di apprendimento.	7	Confronto a coppie
7	Esperienza degli operatori impiegati: sarà valutata l'esperienza degli operatori impiegati in servizio, tenuto conto delle precedenti esperienze maturate nella gestione di servizi per la clientela e del settore di riferimento. Sarà data preferenza all'esperienza maturata in precedenti servizi di TPL	7	Confronto a coppie
8	Gestione del turnover: descrizione delle procedure proposte per minimizzare il turnover del personale impiegato al fine di minimizzare i disagi sul servizio	6	Confronto a coppie
9	Ulteriori lingue straniere degli operatori (oltre all'italiano e all'inglese): indicazione delle ulteriori lingue straniere (oltre ad italiano e inglese), nelle quali si assicura la risposta da parte degli operatori, con indicazione del livello di conoscenza e descrizione delle relative modalità organizzative Sarà valutata	6	Confronto a coppie
10	Eventuali ELEMENTI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI offerti (verranno valutate eventuali soluzioni aggiuntive e/o migliorative proposte dall'offerente per migliorare la percezione della qualità del servizio percepita dagli utenti)	3	Confronto a coppie
	Totale elementi qualitativi/discrezionali	56	

Per quanto riguarda gli elementi di natura qualitativa / discrezionale l'attribuzione dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, a ciascun elemento di valutazione avviene mediante il "confronto a coppie" tra le offerte presentate da parte di ciascun commissario di gara secondo quanto previsto alle Linee guida ANAC n. 2 approvate con delibera n. 1005 del 21/09/2016 e aggiornate con delibera n. 424 del 02 maggio 2018 (paragrafo V).

Nel confronto a coppie i commissari potranno esprimere le seguenti preferenze: 1 (nessuna preferenza), 2 (preferenza minima), 3 (preferenza piccola), 4 (preferenza media), 5 (preferenza grande), 6 (preferenza massima). In caso di incertezza di valutazione sono attribuiti valori intermedi.

Al termine dei confronti a coppie si attribuiscono i punteggi sulla base del seguente criterio:

- si trasforma, per ciascun commissario, la somma dei coefficienti attribuiti mediante il confronto a coppie in coefficienti variabili tra zero e uno e si calcola la media dei coefficienti di ciascun commissario attribuendo uno al concorrente che ha ottenuto il coefficiente medio più alto e agli altri concorrenti un punteggio conseguentemente proporzionato al coefficiente raggiunto.
- il coefficiente così calcolato per ciascun elemento di valutazione verrà poi moltiplicato per il punteggio ad esso relativo

SE LE OFFERTE AMMESSE SONO IN NUMERO INFERIORE A TRE (3), i coefficienti, variabili tra zero ed uno, saranno assegnati discrezionalmente da parte di ciascun commissario sulla base dei seguenti criteri di preferenza:

Giudizio	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente / non valutabile
Coefficiente i-esimo assegnato	1	0,75	0,50	0,25	0,00

Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente per ciascun elemento a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito valore 1 al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

Vicenza, novembre 2020

SVT srl

