

La procedura è aggiudicata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. Le valutazioni verranno effettuate in base ai seguenti punteggi:

OFFERTA TECNICA: fino a **70 punti**

OFFERTA ECONOMICA: fino a **30 punti**

Il punteggio di valutazione dell'offerta è determinato, per ciascun concorrente con la seguente formula:

$$PCF = PTF + PEF$$

Dove:

PCF = Punteggio finale complessivo assegnato al concorrente

PTF = Punteggio finale assegnato al concorrente sul merito tecnico

PEF = Punteggio finale assegnato al concorrente sul prezzo

L'aggiudicazione sarà disposta a favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio ottenuto sommando i punti assegnati all'offerta tecnica ed economica.

MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO RELATIVO AL "CRITERIO TECNICO"

Fermi restando i requisiti minimi previsti nella documentazione di gara, il concorrente dovrà presentare (**in fase di lettera di invito e NON in fase di manifestazione di interesse**), un "*Progetto tecnico*" completo di idonea documentazione ad illustrazione dello stesso, composto da MAX 22 pagine fronte/retro (11 fogli), formato A4, font 12, interlinea 1,5, suddiviso in paragrafi corrispondenti agli elementi di valutazione sotto riportati.

Elementi e sub-elementi di valutazione:

Elemento		Sub-elementi	Punteggio sub-elemento	Punteggio MAX attribuibile
PT1	Erogazione del servizio	Gestione tramite unità operativa in Italia negli ultimi due anni (2018 / 2019) di n. 2 distinti contratti con due distinti Committenti, della durata <i>complessiva</i> a copertura almeno dell'intero biennio, relativamente ad attività di inbound commerciale/CRM ed assistenza clienti, per società operanti nei settori regolati dall'ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) di Vendita di Gas Naturale e/o Energia Elettrica con un numero complessivo di clienti finali serviti tra i vari contratti non inferiore a 100.000 .	<u>10 Punti</u>	<u>30 Punti</u>
		Organizzazione del servizio richiesto in coerenza con gli obiettivi del Committente: organizzazione e modalità operative, inclusa la configurazione delle campagne, previste dal contraente per l'erogazione del servizio di inbound e relativo di back office commerciale, oggetto del presente Appalto, ivi comprese soluzioni operative e di processo previste dal fornitore per garantire la gestione e la flessibilità del contact center anche al fine di fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione dei picchi di attività.	<u>5 Punti</u>	
		Capacità / disponibilità organizzativa per copertura di servizio a livello di orario giornaliero e giorni settimanali di operatività.	<u>15 Punti</u>	

PT2	Apparati tecnologici	<p>Analisi dell'insieme degli apparati tecnologici e dell'intera infrastruttura offerta dal fornitore, a garanzia del corretto svolgimento dei servizi, dell'affidabilità e della sicurezza dell'intero sistema di Contact Center al fine di prevenire guasti o interruzioni in genere ai sistemi di comunicazione (sia rete dati che rete telefonica) e consentire la continuità del servizio.</p> <p>In particolare, architettura del progetto tecnico, conformemente alle specifiche definite nel Capitolato, per i vari elementi (<i>Rif. 5.2.1 del Capitolato</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postazioni operatore • Centrale telefonica • Rete locale • Connettività internet • Sala CED • Software per la gestione delle chiamate <p>con indicazione delle soluzioni tecniche adottate o previste a copertura e garanzia di continuità del servizio in caso di guasti ai vari livelli, ove richiesto nel Capitolato.</p>	<u>10 Punti</u>	<u>10 Punti</u>
PT3	Personale messo a disposizione	<p>Modello organizzativo proposto per il Gruppo di lavoro. L'Aggiudicatario deve garantire che vengano impiegate risorse che presentino i requisiti minimi, <u>come specificati all'art. 10.2.2 del Capitolato</u>.</p> <p>Saranno valutati come migliorativi e quindi comporteranno l'attribuzione di un maggior punteggio i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Team di lavoro: composizione e struttura del pool di risorse professionali dedicate ai servizi (percentuale di operatori di madrelingua italiana, numero di risorse, mix di figure professionali), con esperienza pluriennale nella gestione di Customer Care a numeri di pubblica utilità. (<i>Presentazione CV degli Operatori e del team leader</i>). • Presenza, nel Gruppo di lavoro, di figure professionali che abbiano maturato esperienza nell'ambito del Servizio di Customer Care/Commerciale per clienti finali per conto di Società di vendita di Energia Elettrica e Gas Naturale (<i>Presentazione CV</i>). • Presenza, nel Gruppo di lavoro, di figure professionali che abbiano prestato servizio per Società nel Settore della vendita di Energia Elettrica e Gas Naturale a clienti finali (<i>Presentazione CV</i>). <p>Le figure professionali assegnate all'avvio del contratto, come operatori, referenti e responsabili, dovranno essere tra quelle incluse nella presentazione dell'offerta; eventuali figure non incluse dovranno in ogni caso essere preventivamente validate dal Committente prima dell'avvio del Servizio.</p>	<u>10 Punti</u>	<u>10 Punti</u>
PT4	Controllo dei livelli di servizio	<p>Soluzione proposta per il controllo (in itinere, per proiezione di periodo e possibilità di intervento correttivo, ed a consuntivo) dei livelli di servizio (SLA) previsti dal Capitolato, parametri e grandezze monitorate, frequenza e modalità di tracciamento e misurazione, modalità di calcolo degli indicatori.</p>	<u>5 Punti</u>	<u>10 Punti</u>

		Generazione dei report secondo le modalità specificate e contenenti i dati richiesti: valutazione di rispondenza, completezza e semplicità di analisi e rielaborazione (art. 7.1 ed allegati del Capitolato).	5 Punti	
PT5	Certificazioni	Certificazione Normativa di settore di nuova emanazione (ISO 18295-1:2017) in corso di validità, o precedenti (UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010) in corso di adeguamento, o in alternativa in corso di ottenimento da completare preventivamente all'avvio del contratto.	5 Punti	5 Punti
PT6	Servizi aggiuntivi proposti dal concorrente	Proposte di ulteriori migliorie, rispetto a quanto specificato nel Capitolato, che il concorrente si impegna a mettere in opera sin dalla data di avvio del servizio, per meglio rispondere agli obiettivi del servizio. Tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo per il Committente e dovranno essere a totale carico dell'Appaltatore.	5 Punti	5 Punti

PT1 / PT2 / PT3 / PT4 / PT6 - Per il calcolo di ogni singolo punteggio / sub-punteggio, si procederà ad assegnare il coefficiente corrispondente al giudizio discrezionale assegnato all'unanimità dalla commissione, come da tabella seguente, *senza ammissione di coefficienti intermedi.*

GIUDIZIO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	COEFFICIENTE
Ottimo	Offerta ben strutturata che sviluppa in modo chiaro, preciso ed approfondito l'argomento	1,00
Distinto	Offerta strutturata che sviluppa l'argomento con alcuni approfondimenti	0,80
Buono	Offerta adeguata che sviluppa l'argomento senza particolari approfondimenti	0,60
Sufficiente	Offerta accettabile, ma poco strutturata e poco sviluppata	0,40
Scarso	Offerta mediocre e non sufficientemente sviluppata	0,20
Insufficiente	Offerta carente, generica ed inadeguata	0,00

Si procederà per ciascun criterio / sub-criterio a riparametrare il coefficiente attribuito dalla commissione sulla base della tabella sopra riportata, *assegnando 1 al coefficiente risultato più elevato e proporzionando a tale rapporto gli altri coefficienti.* I coefficienti così ottenuti saranno moltiplicati per il punteggio / sub-punteggio massimo previsto per ogni criterio / sub-criterio. **Per determinare il punteggio complessivo si farà la somma del punteggio attribuito ad ogni singolo criterio / sub-criterio.**

PT5 – Per il calcolo del punteggio, si procederà ad assegnare **5 Punti** in caso di possesso della certificazione / **0 Punti** in caso di NON possesso della certificazione richiesta.

MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO RELATIVO AL "CRITERIO ECONOMICO"

Il massimo punteggio suindicato verrà attribuito al concorrente che presenterà l'offerta economicamente più vantaggiosa (MAX 30 Punti); agli altri concorrenti sarà assegnato un punteggio secondo la seguente formula:

(Valore dell'offerta migliore / Valore dell'offerta del concorrente iesimo) * 30

Per *migliore offerta* si intende il minor costo complessivo (totale quotato sommando la parte variabile e la parte fissa) offerto dal concorrente – *Rif. Artt. 3 e 4 del Capitolato.*