

SCHEMA OFFERTA TECNICA

Offerta tecnica- Max 70 punti suddivisi come segue

DESCRIZIONE REQUISITO	PUNTEGGIO MAX	NOTE	REQUISITO OFFERTO (da compilare a cura del concorrente)	
a) descrizione delle modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti, organizzazione e metodologie proposte, in conformità alle specifiche tecniche richieste dal Capitolato	15 punti	Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)		
b) formazione del personale impiegato nel servizio: verrà premiato il maggior numero di soggetti che abbia già partecipato o che entro la data di assunzione del servizio, parteciperà a corsi di formazione aventi ad oggetto la "gestione del rapporto con il cliente" o corsi di formazione linguistica livello B1 (o superiore) delle lingua inglese	10 punti	Indicare nella casella a fianco per ogni tipologia il numero di persone impiegate che rispettano il requisito richiesto. Allegare relazione di max 1 facciata (formato A4), non soggetta a valutazione, con l'indicazione dell'Ente Formatore e l'oggetto del corso	Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno entrambe le tipologie di corso	
			Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno una soltanto delle tipologie di corso	
			Nr. di persone impiegate nel servizio che non hanno frequentato e non frequenteranno nessuna delle tipologie di corso	
c) relazione dalla quale si evinca la capacità di gestire un servizio di call center dedicato alla gestione delle chiamate da parte dell'utenza di ERP	15 punti	Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)		

d) cronoprogramma di start up illustrato con adeguato livello di dettaglio	5 punti	Il concorrente dovrà allegare un programma che prevede le date di scadenza per ogni singola fase della realizzazione di un progetto e una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)	
e) numero di chiamate in entrata gestite in contemporanea	5 punti	Indicare nella casella a fianco il numero di chiamate in entrata gestite contemporaneamente.	Numero di chiamate in entrata gestite contemporaneamente
f) efficacia delle soluzioni tecnologiche e architetture utilizzate al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti	5 punti	Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)	
g) percentuale mensile delle chiamate gestite rispetto alle chiamate in entrata	5 punti	Indicare nella casella a fianco la percentuale mensile delle chiamate gestite rispetto alle chiamate in entrata, considerato che ATER presume di ricevere 2.500 nr. chiamate/mese	% mensile delle chiamate gestite rispetto alle chiamate in entrata
h) tempi di attesa del cliente prima della risposta da parte dell'operatore	5 punti	Indicare nella casella a fianco il tempo di attesa massimo prima della risposta in secondi.	Secondi di attesa prima della risposta
i) le procedure proposte atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato	5 punti	Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)	

Data, _____

Firma Legale Rappresentante _____

OFFERTA ECONOMICA (MASSIMO 30 PUNTI)

All'offerta economica più bassa sarà attribuito il punteggio massimo pari a 30 punti;

alle restanti offerte sarà attribuito un punteggio inversamente proporzionale al corrispettivo più basso offerto individuato secondo la seguente formula:

$$p = (C_b \times P_M) / C_c$$

dove:

p = punteggio da ricavare

P_M = punteggio max attribuibile (30 punti)

C_b = corrispettivo più basso offerto

C_c = corrispettivo offerto dall'operatore economico i-esimo