

ALLEGATO - PARAMETRI E CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CUSTOMER SERVICE DESK DI INFORMATICA TRENTINA SPA

LOTTO 1 – SERVIZIO DI HELP DESK (CIG 5726564E18)

LOTTO 2 – SERVIZIO DI CONTACT CENTER (CIG 5726568169)

Modalità di formulazione dell'offerta

Per ciascun lotto a cui il concorrente intende partecipare, l'offerta dovrà essere redatta in conformità alle prescrizioni del presente documento e alla vigente normativa **in materia di imposta di bollo**.

L'OFFERTA TECNICA - per ciascun lotto - deve essere inserita, a pena di esclusione, in un'apposita busta denominata "**BUSTA B - OFFERTA TECNICA: LOTTO N. ...**" chiusa, con le modalità di cui al precedente paragrafo 1, e quindi inserita nel plico esterno unitamente alla BUSTA A contenente la documentazione amministrativa ed alla BUSTA C contenente l'offerta economica. Il plico esterno deve recare la denominazione dell'offerente e il lotto di riferimento. **L'offerta tecnica non potrà contenere, a pena di esclusione, alcun riferimento di tipo economico.**

L'OFFERTA ECONOMICA - per ciascun lotto - (redatta in conformità alla vigente normativa **in materia di imposta di bollo**), unitamente alle eventuali giustificazioni dell'anomalia di cui al successivo paragrafo 7, **deve essere inserita, a PENA DI ESCLUSIONE**, in un'apposita busta denominata "**BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA: LOTTO N. ...**" chiusa, con le modalità di cui al precedente paragrafo 1 e quindi inserita nel plico esterno unitamente alla BUSTA A contenente la documentazione amministrativa ed alla BUSTA B contenente l'offerta tecnica. Il plico esterno deve recare la denominazione dell'offerente e il lotto di riferimento.

Si invitano i concorrenti ad utilizzare, per la formulazione dell'offerta, gli appositi modelli predisposti, per ciascun lotto, dall'amministrazione e allegati al presente bando di gara:

Modello Allegato D - Lotto 1) e Modello Allegato D - Lotto 2) per la predisposizione dell'offerta tecnica;

Modello Allegato E - lotto 1) e modello Allegato E – lotto 2) per la predisposizione dell'offerta economica.

L'aggiudicazione del singolo lotto dell'appalto avverrà con il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, valutata in base ai seguenti elementi:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE E PESO PONDERALE (PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE)

Ai fini dell'individuazione dell'offerta più vantaggiosa la stazione appaltante assume gli elementi ed i relativi fattori ponderati di seguito indicati:

- **ELEMENTI QUALITATIVI (OFFERTA TECNICA)** punti massimi **70**
 - **ELEMENTI QUANTITATIVI (OFFERTA ECONOMICA)** punti massimi **30**
- Totale punti massimi 100*

		ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE (Wi)
OFFERTA TECNICA	1	Sistemi e soluzioni adottate per il servizio	12
	2	Organizzazione del servizio	18
	3	Gestione del team operativo	18
	4	Risorse operative del team	20
	5	Referente tecnico-informatico: competenze professionali	2
	Totale offerta tecnica		
OFFERTA ECONOMICA	6	Prezzo (ribasso)	30
	Totale offerta economica		
TOTALE COMPLESSIVO			<i>100</i>

Per ciascun lotto, l'aggiudicazione verrà disposta nei confronti del soggetto che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, e cioè che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto risultante dalla somma del punteggio attribuito all'offerta tecnica e del punteggio attribuito all'offerta economica, con le modalità di seguito indicate.

$$C_{(a)} = \sum_n [W_i * V_{(a)i}]$$

Dove:

$C_{(a)}$ = indice di valutazione dell'offerta (a)

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i)

$V_{(a)i}$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno

\sum_n = sommatoria

Si procederà ad aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida purché la stessa sia ritenuta conveniente o idonea per l'Amministrazione in relazione all'oggetto dell'appalto ed alle prescrizioni degli atti di gara.

Non saranno ammesse offerte economiche in aumento, parziali o condizionate.

OFFERTA TECNICA

L'Amministrazione, giovandosi dell'ausilio di una Commissione Tecnica, esprime una scelta insindacabile del soggetto la cui offerta tecnica è considerata preferibile, sulla base degli elementi di valutazione di seguito riportati.

Per il Lotto 1 – Servizio di Help Desk, si illustrano di seguito i criteri per l'attribuzione dei voti e dei giudizi in relazione a ciascun elemento di valutazione:

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PESO PONDERALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
1	Sistemi e soluzioni adottate per il servizio di help desk	12 di cui:	
1.1	Modello operativo adottato per la gestione del servizio	5	Verrà valutata l'efficacia delle modalità adottate in termini di soluzioni applicative ed operative
1.2	Caratteristiche della dotazione tecnica, infrastruttura/architettura di base	5	Verrà valutata l'efficienza e l'efficacia della dotazione tecnica, infrastruttura/architettura (tipo di connettività, sistemi di telecomunicazione, velocità di download e upload della rete, ecc.) che il concorrente intende utilizzare in fase di esecuzione contrattuale al fine di garantire rapidità di risposta al cliente e continuità al servizio
1.3	Passaggio di consegne a fine servizio	2	Verrà valutata l'efficacia delle soluzioni volte ad assicurare il minor impatto per la Committente in termini di risorse interne impegnate nella fase di passaggio ad altro gestore del servizio.
2	Organizzazione del servizio	18 di cui:	
2.1	Descrizione della propria organizzazione complessiva finalizzata all'esecuzione del servizio di help desk oggetto dell'appalto.	10	Verrà valutato il grado di efficacia, con particolare riferimento alle soluzioni organizzative adottate per il servizio di help desk oggetto dell'appalto.
2.2	Descrizione della proposta di presidio e monitoraggio	8	Verrà valutata la proposta in termini di efficacia rispetto alle esigenze del servizio prendendo in considerazione <u>la metodologia</u> di presidio e monitoraggio attuabile dalla figura del referente tecnico informatico.
3	Gestione del team operativo	18 di cui:	
3.1	Pianificazione e controllo dell'organico di base	10	Verrà valutata la proposta, in termini di efficacia e coerenza, con riferimento alla pianificazione e controllo dell'organico di base, al fine di garantire la migliore copertura quotidiana nell'ambito della finestra di servizio (dalle ore 8:00 alle ore

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PESO PONDERALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
			17:00). Il concorrente deve descrivere la gestione operativa ed il modello organizzativo del gruppo di lavoro (organico base) considerando una gestione media giornaliera di circa 400 contatti - suddivisi in circa 75% telefono, 20% e-mail, 5% web - <i>(concentrati soprattutto al mattino nella misura di circa il 70% del totale contatti della giornata)</i> .
3.2	Gestione risorse in caso di sostituzioni	6	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta, in termini di efficacia e coerenza. Il concorrente deve descrivere le modalità di gestione per eventuali sostituzioni delle risorse professionali di base in caso di assenze, permessi e ferie, con l'obiettivo di garantire l'ottimale erogazione del servizio.
3.3	Piano di sviluppo delle competenze	2	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta, in termini di coerenza dei contenuti formativi e delle metodologie adottate. Il concorrente deve descrivere il piano di formazione delle risorse professionali, le modalità organizzative e tecniche di evoluzione delle competenze professionali prevedibili nel periodo di efficacia del contratto.
4	Risorse operative del team	20 di cui	Il concorrente deve descrivere le caratteristiche delle singole risorse professionali che costituiscono il gruppo di lavoro dedicato alla erogazione dei servizi di Help Desk, utilizzando la " Scheda di descrizione delle risorse professionali " allegata al fac simile della offerta tecnica. Il concorrente deve pertanto indicare sulla scheda citata i requisiti di ogni singola risorsa professionale che prevede per ciascun profilo professionale. Verranno presi in considerazione unicamente i profili previsti nel capitolato tecnico e riferiti a risorse professionali del team che l'Impresa intende stabilmente proporre per tale servizio.
4.1	Ruoli assegnati ed apporto al servizio	5	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta in termini di efficacia e coerenza dei contenuti ed in funzione del concreto apporto di ciascuna figura nella prestazione del servizio.
4.2	Capacità connesse alla gestione della richiesta ed	10	Verranno valutate le specifiche competenze delle risorse professionali

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PESO PONDERALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
	alle attività di supporto tecnico ed applicativo		impiegate con riferimento alla gestione di richieste, diagnosi di problematiche connesse con il supporto applicativo (servizi erogati ai clienti) e con il supporto tecnico (utilizzo di sistemi ed apparecchiature informatiche, reti telematiche, ecc.). Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle competenze delle risorse rispetto alle effettive esigenze dell'appalto.
4.3	Capacità in specifici ambiti	5	Verranno valutate le specifiche competenze negli ambiti di servizio riferiti alle principali strutture a cui è erogato il servizio di help desk: ambito pubblica amministrazione, aziende sanitarie, enti locali, scuole e biblioteche. Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle competenze delle risorse rispetto alle effettive esigenze dell'appalto.
5	Referente tecnico-informatico: competenze professionali	2	Il concorrente deve descrivere le competenze e conoscenze del referente tecnico – informatico compilando la " Scheda di descrizione del referente tecnico informatico ", riguardante tale specifico profilo professionale, allegata al fac simile della offerta tecnica. Saranno particolarmente valutate competenze specifiche e conoscenze nella erogazione di servizi di help desk. Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle capacità rispetto alle effettive esigenze del servizio.

Il punteggio di ciascun elemento di valutazione (punti 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3 e 5) sarà attribuito attraverso la media dei voti espressi discrezionalmente dai commissari e variabili tra 0 e 1, moltiplicata per il peso ponderale assegnato.

I voti saranno attribuiti in base ai seguenti giudizi:

GIUDIZIO	VOTO
Non sviluppato/nessuna proposta	0
Insufficiente	maggiore di 0,00 e minore o uguale a 0,40
Appena sufficiente	maggiore di 0,40 e minore o uguale a 0,50
Sufficiente/adeguato	maggiore di 0,50 e minore o uguale a 0,60
Più che sufficiente	maggiore di 0,60 e minore o uguale a 0,70
Discreto	maggiore di 0,70 e minore o uguale a 0,80
Buono	maggiore di 0,80 e minore o uguale a 0,90
Alto valore aggiunto	maggiore di 0,90 e minore o uguale a 1

Il punteggio di ogni elemento di valutazione è determinato dal prodotto del coefficiente attribuito $V_{(a_i)}$ per il peso ponderale previsto (W_i).

Soglia di sbarramento: il concorrente che non avrà ottenuto il punteggio tecnico complessivo provvisorio pari o maggiore di 28 pt. su 70 pt. massimi attribuibili sarà escluso dalla procedura.

Per i concorrenti ammessi, verrà applicata la procedura di **riparametrazione**, di modo che al concorrente che otterrà il punteggio maggiore in ciascuno dei punti (1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5) venga attribuito il punteggio massimo previsto per ciascuno dei predetti punti.

I punteggi così ottenuti da ciascun concorrente per gli elementi di valutazione **1)** (sommatoria dei punti 1.1, 1.2, 1.3), **2)** (sommatoria dei punti 2.1, 2.2), **3)** (sommatoria dei punti 3.1, 3.2, 3.3), **4)** (sommatoria dei punti 4.1, 4.2, 4.3) e **5)**, saranno anch'essi riparametrati, con le stesse modalità sopra previste per gli elementi di valutazione e qualora nessuna offerta ottenga il punteggio totale complessivo assegnabile di **70 punti** si procederà quindi all'ulteriore riparametrazione dei punteggi totali complessivi, riportando a **70** il punteggio complessivo più alto e proporzionando a tale punteggio massimo i punteggi complessivi provvisori prima calcolati.

Per il Lotto 2 – Servizio di Contact Center si illustrano di seguito i criteri per l'attribuzione dei voti e dei giudizi in relazione a ciascun elemento di valutazione:

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PESO PONDERALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
1	Sistemi e soluzioni adottate per il servizio di contact center	12 di cui:	
1.1	Modello operativo adottato per la gestione del servizio	6	Verrà valutata l'efficacia delle modalità adottate in termini di soluzioni applicative ed operative
1.2	Caratteristiche della dotazione tecnica, infrastruttura/architettura di base	4	Verrà valutata l'efficienza e l'efficacia della dotazione tecnica, dell'infrastruttura/architettura (tipo di connettività, sistemi di telecomunicazione, velocità di download e upload della rete, ecc.) che il concorrente intende utilizzare in fase di esecuzione contrattuale al fine di garantire rapidità di risposta al cliente e continuità al servizio
1.3	Passaggio di consegne a fine servizio	2	Verrà valutata l'efficacia delle soluzioni volte ad assicurare il minor impatto per la Committente in termini di risorse interne impegnate nella fase di passaggio ad altro gestore del servizio
2	Organizzazione del servizio	18 di cui:	
2.1	Descrizione della propria organizzazione complessiva finalizzata alla esecuzione del servizio di contact center oggetto del presente appalto	10	Verrà valutato il grado di efficacia, con particolare riferimento alle soluzioni organizzative adottate per il servizio di contact center oggetto del presente appalto.
2.2	Descrizione della proposta di presidio e monitoraggio	8	Verrà valutata la proposta in termini di efficacia rispetto alle esigenze del servizio prendendo in considerazione <u>la metodologia</u> di presidio e monitoraggio

			attuabile dalla figura del referente tecnico informatico
3	Gestione del team operativo	12 di cui:	
3.1	Pianificazione e controllo dell'organico di base	10	Verrà valutata la proposta, in termini di efficacia e coerenza, con riferimento a pianificazione e controllo dell'organico di base, al fine di garantire la migliore copertura quotidiana nell'ambito della finestra di servizio (dalle ore 8:00 alle ore 17:00). Il concorrente deve descrivere la gestione operativa ed il modello organizzativo del gruppo di lavoro (organico base) considerando una gestione media giornaliera di circa 450 contatti - quasi tutti telefonici - (<i>concentrati soprattutto al mattino nella misura di circa il 70% del totale contatti della giornata</i>).
3.2	Gestione risorse in caso di sostituzioni	6	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta, in termini di efficacia e coerenza. Il concorrente deve descrivere le modalità di gestione per eventuali sostituzioni delle risorse professionali di base in caso di assenze, permessi e ferie, con l'obiettivo di garantire l'ottimale erogazione del servizio.
3.3	Piano di sviluppo delle competenze	2	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta, in termini di coerenza dei contenuti formativi e delle metodologie adottate. Il concorrente deve descrivere il piano di formazione delle risorse professionali, le modalità organizzative e tecniche di evoluzione delle competenze professionali prevedibili nel periodo di efficacia del contratto.
4	Risorse operative del team	20 di cui:	Il concorrente deve descrivere le caratteristiche delle singole risorse professionali che costituiscono il gruppo di lavoro dedicato alla erogazione dei servizi di Contact Center, utilizzando la " Scheda di descrizione delle risorse professionali " allegata al fac simile della offerta tecnica. Il concorrente deve pertanto indicare sulla scheda citata i requisiti di ogni singola risorsa professionale che prevede per ciascun profilo professionale. Verranno presi in considerazione unicamente i profili previsti nel capitolato tecnico e riferiti a risorse professionali del team che l'Impresa intende stabilmente proporre per tale servizio.

4.1	Ruoli assegnati ed apporto al servizio	5	Verrà valutato il grado di sviluppo della proposta in termini di efficacia e coerenza dei contenuti ed in funzione del concreto apporto di ciascuna figura nella prestazione del servizio.
4.2	Capacità connesse alla gestione della richiesta ed a fornire al cittadino supporto informativo specifico e supporto all'utilizzo dei sistemi informatici	10	Verranno valutate le specifiche competenze delle risorse professionali impiegate con riferimento alla gestione della richiesta e di utilizzo di strumenti per la registrazione della medesima, nonché all'utilizzo di sistemi informatici rivolti al cittadino (es. portali). Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle competenze delle risorse rispetto alle effettive esigenze dell'appalto.
4.3	Capacità in specifici ambiti e settori	5	Verranno valutate le specifiche competenze negli ambiti di servizio riferiti alle principali strutture a cui è erogato il servizio di Contact Center nell'ambito della pubblica amministrazione ed in materia ambientale, energia e lavoro. Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle competenze delle risorse rispetto alle effettive esigenze dell'appalto.
5	Referente tecnico-informatico: competenze professionali	2	Il concorrente deve descrivere le competenze e conoscenze del referente tecnico – informatico compilando la " Scheda di descrizione del referente tecnico informatico ", riguardante tale specifico profilo professionale, allegata al fac simile della offerta tecnica. Saranno particolarmente valutate competenze specifiche e conoscenze nella erogazione di servizi di contact center. Sarà espresso un giudizio complessivo di rispondenza delle capacità rispetto alle effettive esigenze del servizio.

Il punteggio di ciascun elemento di valutazione (punti 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3 e 5) sarà attribuito attraverso la media dei voti espressi discrezionalmente dai commissari e variabili tra 0 e 1, moltiplicata per il peso ponderale assegnato.

I voti saranno attribuiti in base ai seguenti giudizi:

GIUDIZIO	VOTO
Non sviluppato/nessuna proposta	0
Insufficiente	maggiore di 0,00 e minore o uguale a 0,40
Appena sufficiente	maggiore di 0,40 e minore o uguale a 0,50
Sufficiente/adequato	maggiore di 0,50 e minore o uguale a 0,60
Più che sufficiente	maggiore di 0,60 e minore o uguale a 0,70
Discreto	maggiore di 0,70 e minore o uguale a 0,80
Buono	maggiore di 0,80 e minore o uguale a 0,90
Alto valore aggiunto	maggiore di 0,90 e minore o uguale a 1

Il punteggio di ogni elemento di valutazione è determinato dal prodotto del coefficiente attribuito $V_{(a)}$ per il peso ponderale previsto (W_i).

Soglia di sbarramento: il concorrente che non avrà ottenuto il punteggio tecnico complessivo provvisorio pari o maggiore di 28 pt. su 70 pt. massimi attribuibili sarà escluso dalla procedura.

Per i concorrenti ammessi, verrà applicata la procedura di **riparametrazione**, di modo che al concorrente che otterrà il punteggio maggiore in ciascuno dei punti (1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5) venga attribuito il punteggio massimo previsto per ciascuno dei predetti punti.

I punteggi così ottenuti da ciascun concorrente per gli elementi di valutazione **1)** (sommatoria dei punti 1.1, 1.2, 1.3), **2)** (sommatoria dei punti 2.1, 2.2), **3)** (sommatoria dei punti 3.1, 3.2, 3.3), **4)** (sommatoria dei punti 4.1, 4.2, 4.3) e **5)**, saranno anch'essi riparametrati, con le stesse modalità sopra previste per gli elementi di valutazione e qualora nessuna offerta ottenga il punteggio totale complessivo assegnabile di **70 punti** si procederà quindi all'ulteriore riparametrazione dei punteggi totali complessivi, riportando a **70** il punteggio complessivo più alto e proporzionando a tale punteggio massimo i punteggi complessivi provvisori prima calcolati.

Per ciascun lotto, l'offerta tecnica è costituita dai seguenti documenti:

a) **RELAZIONE TECNICA**

La formulazione dell'offerta dovrà consistere in una relazione di massimo **30 facciate** in formato A4 in lingua italiana e 50 righe per facciata. **Non saranno valutate le facciate in eccesso.**

La formulazione avviene mediante la compilazione, del modello denominato "**Fac simile relazione tecnica e scheda profili**" (**allegato D – lotto n. 1 e allegato D – lotto n. 2**) allegato al bando di gara, disponibile sul sito Internet www.appalti.provincia.tn.it.

b) **Allegati - SCHEDE RISORSE PROFESSIONALI**

La formulazione avviene mediante la compilazione, del modello denominato "**Fac simile relazione tecnica e scheda Profili**" (**allegato D – lotto n. 1 e allegato D – lotto n. 2**) allegato al bando di gara, disponibile sul sito Internet www.appalti.provincia.tn.it.

Nel caso di impresa singola, la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta in calce dal legale rappresentante dell'impresa concorrente, a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Nel caso di imprese riunite in raggruppamento temporaneo non ancora costituito, la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta in calce dal legale rappresentate di ciascuna impresa raggruppata, a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Nel caso di imprese riunite in raggruppamento temporaneo di imprese già costituito, la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta in calce dal legale rappresentate dell'impresa capogruppo, a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Nel caso di consorzio ex 2602 c.c. già costituito o di G.e.i.e., la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta in calce dal legale rappresentante del Consorzio o del G.e.i.e., a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Nel caso di consorzio ex 2602 c.c. non ancora costituito, la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante di ciascuna impresa consorziata, a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Per tutte le altre forme di Consorzio la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta in calce dal legale rappresentante del Consorzio, a **PENA DI ESCLUSIONE** dalla gara.

Si precisa che ogni "Scheda di descrizione delle risorse professionali" dovrà essere sottoscritta con le medesime modalità sopra indicate; le schede non sottoscritte con tali modalità non saranno valutate da parte della Commissione tecnica.

Si ricorda che le caratteristiche tecniche, organizzative e gestionali del servizio descritte nel Capitolato speciale d'appalto rappresentano requisiti tassativi ed inderogabili. Si procederà all'ESCLUSIONE del concorrente la cui offerta tecnica non rispetti le caratteristiche.

Le offerte duplici (con alternative) o comunque condizionate non saranno ritenute valide e saranno ESCLUSE.

Si evidenzia che, al fine di consentire la valutazione dell'offerta da parte della Commissione tecnica, l'offerta **deve necessariamente evidenziare** gli elementi che consentono la valutazione e l'attribuzione dei punteggi secondo quanto indicato al presente elaborato.

In nessun caso, a **PENA DI ESCLUSIONE**, al di fuori della busta contenente l'offerta economica, potrà essere inserito alcun documento contenente indicazioni di importi, neppure indicativi.

NOTA BENE:

Il concorrente può allegare all'offerta tecnica l'eventuale dichiarazione di **non consentire l'accesso**, da parte di altri concorrenti, alle informazioni contenute nell'offerta che costituiscono segreti tecnici o commerciali; in tal caso, sarà onere del concorrente individuare in modo **preciso** le parti dell'offerta contenenti le predette informazioni e fornire un'**adeguata motivazione**.

OFFERTA ECONOMICA

Per ciascun lotto a cui si intende partecipare, l'offerta economica dovrà essere **in regola con l'imposta di bollo (una marca da bollo da € 16,00 euro ogni 4 facciate)**.

Non saranno ammesse offerte economiche in aumento, parziali o condizionate.

L'OFFERTA ECONOMICA dovrà essere redatta su carta resa legale con l'avvertenza che si provvederà a trasmettere agli organi competenti alla regolarizzazione fiscale le offerte non in regola con l'imposta di bollo.

L'offerta economica dovrà essere formulata mediante la compilazione integrale dell'apposito modulo, predisposto dall'Amministrazione per ciascun lotto, debitamente sottoscritto secondo le modalità indicate nel prosieguo.

- allegato E - **modello offerta economica – lotto 1 servizio di help desk**”;
- allegato E - **modello offerta economica – lotto 2 servizio di contact center**”

I predetti moduli sono disponibili sul sito internet dell'Agenzia per gli Appalti e Contratti della Provincia Autonoma di Trento: **www.appalti.provincia.tn.it** alla sezione **“Gare d'appalto”** come allegato del bando relativo alla gara in oggetto.

La compilazione avviene mediante l'indicazione da parte dell'offerente:

Per il Lotto 1 – Servizio di Help Desk

- **del prezzo unitario offerto per ogni singolo contatto con due decimali dopo la virgola** espresso in cifre ed in lettere (*con l'avvertenza che in caso di discordanza l'Amministrazione considererà valido il prezzo espresso in lettere*);

Si precisa che, **a PENA DI ESCLUSIONE, il prezzo unitario proposto non potrà superare i seguenti corrispettivi:**

Lotto	Voce	Valore d'asta (singolo contatto)	Quantità (stimata su 36 mesi)	Base d'asta complessiva (stimata su 36 mesi)
1	Servizio di Help Desk	€ 2,45	307.500	€ 753.375,00

- **del prezzo complessivo offerto** derivante dal **prodotto** del prezzo unitario offerto moltiplicato per la quantità stimata dall'Amministrazione per l'intera durata del Contratto, che deve essere espresso in cifre ed in lettere.

Per il Lotto 2 – Servizio di Contact Center

- **del prezzo unitario offerto per ogni singolo contatto con due decimali dopo la virgola** espresso in cifre ed in lettere (*con l'avvertenza che in caso di discordanza l'Amministrazione considererà valido il prezzo espresso in lettere*)

Si precisa che, **a PENA DI ESCLUSIONE, il prezzo unitario proposto non potrà superare i seguenti corrispettivi:**

Lotto	Voce	Valore d'asta (singolo contatto)	Quantità (stimata su 36 mesi)	Base d'asta complessiva (stimata su 36 mesi)
2	Servizio di Contact Center a) Servizio Informativo	€ 1,40	261.000	€ 365.400,00
	Servizio di Contact Center b) Servizio gestione appuntamenti	€ 3,00	9.000	€ 27.000,00

- **del prezzo parziale offerto** per la voce a) "Servizio Contact Center – Servizio informativo" e per la voce b) "Servizio Contact Center – Servizio gestione appuntamenti di servizio" derivante dal **prodotto** del prezzo unitario offerto moltiplicato per la quantità stimata dall'Amministrazione per l'intera durata del Contratto, che deve essere espresso in cifre ed in lettere; e **del prezzo complessivo offerto** determinato dalla sommatoria del prezzo parziale offerto per le voci a) e b).

La percentuale di ribasso **con due cifre decimali dopo la virgola** – da considerare ai fini dell'aggiudicazione - sarà calcolata dalla Amministrazione giudicatrice rapportando il corrispettivo complessivo offerto, al netto degli oneri della sicurezza stimati dalla stazione appaltante ai sensi dell'art 86 comma 3-bis del D.Lgs. 163/06, con il corrispettivo stimato dall'Amministrazione e posto a base di gara, al netto degli oneri per la sicurezza stimati dalla stazione appaltante ai sensi dell'art 86 comma 3-bis del D.Lgs. 163/06.

Eventuali decimali ulteriori rispetto ai 2 (due) richiesti, verranno troncati e non saranno presi in considerazione. Qualora il concorrente indichi un numero inferiore di decimali rispetto a quelli richiesti, la commissione considererà i decimali mancanti pari a 0.

In caso di discordanza tra corrispettivi unitari offerti, corrispettivi parziali e/o e corrispettivo complessivo, prevarrà il corrispettivo unitario indicato in lettere.

L'amministrazione aggiudicatrice procederà alla verifica dei conteggi presentati dall'aggiudicatario tenendo per validi e immutabili i corrispettivi unitari offerti **espressi in lettere** e provvederà, ove si riscontrino errori di calcolo, a correggerli fino a determinare il corretto corrispettivo parziale (ove previsto), il corrispettivo complessivo ed il ribasso percentuale da considerare ai fini dell'aggiudicazione.

I corrispettivi unitari offerti, eventualmente corretti, costituiscono l'elenco dei prezzi unitari contrattuali.

Si precisa che **l'offerta deve riguardare le prestazioni soggette a ribasso e gli importi di offerta devono essere espressi al netto degli oneri per la sicurezza di cui all'art. 86 comma 3-bis del D.Lgs. 163/06 stimati dall'Amministrazione e non oggetto di offerta.**

Si precisa infine che, ai sensi dell'art. **87 comma 4** del D.Lgs. 163/06, l'offerta dovrà indicare specificamente i costi relativi alla **sicurezza aziendale** (o oneri per la sicurezza da rischio specifico di impresa).

Eventuali correzioni ai corrispettivi (sia nella parte intera sia nella parte decimale) dovranno essere effettuate con un tratto di penna che consenta di leggere quanto si è inteso correggere. Non sono ammesse correzioni ai corrispettivi (sia nella parte intera sia nella parte

decimale) effettuate mediante cancellature, abrasioni o mediante uso dei correttori a vernice, tipo bianchetto e similari. Le correzioni ai corrispettivi (sia nella parte intera sia nella parte decimale) dovranno essere confermate mediante apposizione della sottoscrizione del legale rappresentante dell'impresa ovvero di un suo procuratore, o di ciascuna Impresa raggruppata in caso di Raggruppamento temporaneo non costituito o della sola capogruppo se il Raggruppamento è già costituito.

Non saranno considerati validamente espressi i corrispettivi a seguito di correzioni ad essi non chiaramente riconducibili, non effettuate con le modalità di cui sopra e non sottoscritte dal legale rappresentante dell'impresa ovvero di un suo procuratore, o di ciascuna Impresa raggruppata in caso di Raggruppamento temporaneo non costituito o della sola capogruppo se il Raggruppamento è già costituito.

Comporta l'ESCLUSIONE AUTOMATICA dell'offerta:

- **la mancata sottoscrizione del modulo, con le modalità sopra indicate;**
- **la mancata indicazione del/i prezzo/i unitario/i (qualora non sia validamente espresso né in cifre né in lettere);**
- **la presentazione di offerte in aumento, su una o più voci;**
- **la mancata indicazione dei costi relativi alla sicurezza aziendale ex art. 87, c. 4 del D. Lgs. 163/06 (o oneri per la sicurezza da rischio specifico di impresa).**

L'offerta economica dovrà essere **sottoscritta dal legale rappresentante** dell'impresa (o da persona in possesso dei poteri di impegnare l'impresa), a **PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Nel caso di imprese riunite in raggruppamento temporaneo di imprese non ancora costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentate di **ciascuna impresa raggruppata, a PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Nel caso di imprese riunite in raggruppamento temporaneo di imprese già costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentate dell'impresa capogruppo, a **PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Nel caso di consorzio ex 2602 c.c. già costituito o di G.e.i.e., l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante del Consorzio o del G.e.i.e., a **PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Nel caso di consorzio ex 2602 c.c. non ancora costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante di ciascuna impresa consorziata, a **PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Per tutte le altre forme di Consorzio, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante del Consorzio, a **PENA DI ESCLUSIONE dalla gara.**

Il punteggio assegnato all'offerta economica sarà determinato applicando le seguenti formule:

$$PE = 30 * C_i$$

dove

C_i	(per $A_i \leq A_{soglia}$)	=	$0,85 * A_i / A_{soglia}$
-------	------------------------------	---	---------------------------

C_i	(per $A_i > A_{soglia}$)	=	$0,85 + (1,00 - 0,85) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$
C_i	=	coefficiente attribuito al concorrente iesimo	
A_i	=	valore dell'offerta (ribasso) del concorrente iesimo	
A_{soglia}	=	media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti	
A_{max}	=	Valore dell'offerta con il maggior ribasso	

DICHIARAZIONI/DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALL'OFFERTA ECONOMICA

Nella busta contenente l'offerta economica dovranno essere inserite, le seguenti dichiarazioni/documentazione:

1. **l'eventuale dichiarazione di subappalto**, sottoscritta con le stesse modalità prescritte per la sottoscrizione dell'offerta economica;
2. **le eventuali giustificazioni dell'offerta**, al fine della valutazione dell'anomalia.