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 DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

(CIG 6185595279)

Modalità di formulazione dell'offerta

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 deve essere inserita, a pena di esclusione, in un'apposita busta denominata "**BUSTA B - OFFERTA TECNICA"** chiusa, con le modalità di cui al paragrafo 1 del bando di gara, 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. **L'offerta tecnica non potrà contenere, a pena di esclusione, alcun riferimento di tipo economico.**

L'OFFERTA ECONOMICA (redatta in conformità alla vigente normativa **in materia di imposta di bollo**), unitamente all'eventuale dichiarazione di subappalto ed alle eventuali giustificazioni dell'anomalia di cui al paragrafo 6 e 7 del bando di gara, **deve essere inserita, a PENA DI ESCLUSIONE**, in un'apposita busta denominata **"BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA"** chiusa, con le modalità di cui al paragrafo 1 del bando di gara 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.

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

Modello offerta tecnica - Allegato D per la predisposizione dell'offerta tecnica;

Modello offerta economica - Allegato E per la predisposizione dell'offerta economica.

L'aggiudicazione 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 *punti 100*

		ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE (Wi)
OFFERTA TECNICA	1	Sistemi e soluzioni adottate per il servizio	12
	2	Organizzazione del servizio	12
	3	Gestione del team operativo	18
	4	Risorse operative del team	28
		Totale offerta tecnica	*70*
OFFERTA ECONOMICA	5	Prezzo (ribasso)	30
		Totale offerta economica	*30*
		TOTALE COMPLESSIVO	*100*

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.

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

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

Σ_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, con i relativi criteri per l'attribuzione dei voti e dei giudizi:

	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	*8*	Verrà valutata l'efficacia delle modalità adottate in termini di soluzioni applicative ed operative
1.2	Caratteristiche della dotazione tecnica, infrastruttura/architettura di base	*2*	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**	**12 di cui:**	
2.1	Descrizione della propria organizzazione complessiva finalizzata alla esecuzione del servizio di contact center oggetto dell'appalto	*10*	Verrà valutato il grado di efficacia, con particolare riferimento alle soluzioni organizzative adottate per i servizi di contact center oggetto dell'appalto
2.2	Descrizione della proposta di controllo e monitoraggio del servizio	*2*	Verrà valutata la proposta in termini di efficacia rispetto alle esigenze del servizio prendendo in considerazione la proposta di controllo e monitoraggio
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 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 (risorse umane di cui al paragrafo 5.1 dell'elaborato "specifiche tecnico-organizzative") considerando una gestione media giornaliera di circa 150 contatti telefonici concentrati soprattutto al mattino.
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**	**28 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. La scheda deve essere allegata per gli operatori di front end, per il coordinatore e per il responsabile.
4.1	Ruoli assegnati ed apporto al servizio	*4*	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 del contatto telefonico e capacità di fornire al cittadino supporto informativo specifico e supporto all'utilizzo dei sistemi informatici	*6*	Verranno valutate le specifiche competenze delle risorse professionali impiegate con riferimento alla gestione del contatto telefonico e di utilizzo di strumenti per la registrazione del medesimo, 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	Competenza nelle materie della motorizzazione civile	*18*	Verrà valutata l'esperienza svolta in passato da **almeno 4 unità di personale** nel servizio di contact center per enti o strutture che si occupano di materie che rientrano nei settori di competenza della motorizzazione civile con riferimento allo Stato italiano. Il punteggio sarà assegnato prendendo in considerazione la somma dei mesi completi di esperienza specifica degli operatori indicati secondo la seguente formula: P= n. mesi complessivi offerto dal concorrente in esame/ n. mesi complessivi offerta migliore.

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) 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) 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), e **4)** (sommatoria dei punti 4.1, 4.2, 4.3) saranno anch'essi riparametrati, con le stesse modalità sopra previste, 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.

***

L'offerta tecnica è costituita dai seguenti documenti:

a) **RELAZIONE TECNICA**

La formulazione dell'offerta dovrà essere illustrata con una relazione di massimo **20 facciate** in formato A4 in lingua italiana e 50 righe per facciata. **Non saranno valutate le facciate in eccesso.**

b) **Allegati - SCHEDE di descrizione delle RISORSE PROFESSIONALI**

La formulazione dell'offerta tecnica avviene mediante la compilazione del modello denominato "**Modello offerta tecnica**" **(allegato D)** allegato al bando di gara e 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 e nelle specifiche tecnico-organizzative 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.

Si evidenzia che 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

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.

La formulazione dell'offerta economica avviene mediante la compilazione integrale dell'allegato modulo denominato **"Modello offerta economica" (allegato E).**
Il predetto modulo è allegato al bando di gara ed è disponibile sul sito Internet www.appalti.provincia.tn.it.

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

- **del prezzo unitario offerto per ogni singolo contatto telefonico 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);*
- **del prezzo offerto per la predisposizione di specifico software in grado di monitorare l'andamento del servizio e per gli interventi tecnici necessari all'avvio del servizio** 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 offerto non potrà superare i seguenti importi a base di gara:**

	Voce	Valore d'asta *(singolo contatto)*	Quantità *(stimata su 24 mesi)*	Base d'asta *(stimata su 24 mesi)*
	a) Prezzo unitario offerto per ogni singolo contatto telefonico gestito dal contact center	€ 1,48	78.000	€ 115.440,00
	b) Prezzo offerto rispetto al costo a corpo per la predisposizione di specifico software in grado di monitorare l'andamento del servizio e per gli interventi tecnici necessari all'avvio del servizio	€ 2.000,00	1	€ 2.000,00

- **del prezzo parziale offerto** espresso in cifre ed in lettere *(con l'avvertenza che in caso di discordanza l'Amministrazione considererà valido il prezzo espresso in lettere)* per la voce a) "Prezzo unitario offerto per ogni singolo contatto telefonico gestito dal contact center" e per la voce b) "Prezzo offerto rispetto al costo a corpo per la predisposizione di specifico software in grado di monitorare l'andamento del servizio e per gli interventi tecnici necessari all'avvio del servizio", derivante dal **prodotto** del prezzo unitario offerto moltiplicato per la quantità stimata dall'Amministrazione per l'intera durata del Contratto;

- **del prezzo complessivo offerto** espresso in cifre ed in lettere *(con l'avvertenza che in caso di discordanza l'Amministrazione considererà valido il prezzo espresso in lettere)* determinato dalla somma del prezzo parziale offerto per le voci a) e b).
- **dei costi relativi alla sicurezza specifica aziendale ai sensi dell'art. 87 comma 4 del D.Lgs. n. 163/2006.**

***

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, con il corrispettivo stimato dall'Amministrazione e posto a base di gara

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 prezzi unitari offerti, prezzi parziali e/o e prezzo complessivo, prevarrà il prezzo unitario indicato in lettere. L'amministrazione aggiudicatrice procederà alla verifica dei conteggi presentati dall'aggiudicatario tenendo per validi e immutabili i prezzi unitari offerti **espressi in lettere** e provvederà, ove si riscontrino errori di calcolo, a correggerli fino a determinare il corretto prezzo parziale, il prezzo complessivo ed il ribasso percentuale da considerare ai fini dell'aggiudicazione.
I prezzi unitari offerti, eventualmente corretti, costituiscono l'elenco dei prezzi unitari contrattuali.

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 prezzo unitario (qualora non sia validamente espresso né in cifre né in lettere) per la voce a) e b);**
- **la presentazione di offerte in aumento, su una o più voci;**
- **la mancata indicazione dei costi relativi alla sicurezza specifica aziendale ai sensi dell'art. 87 comma 4 del D.Lgs. n. 163/2006 (qualora non siano validamente espressi né in cifre né in lettere).**

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 $A_i <= A_{soglia}$)	=	$0,85 * A_i / A_{soglia}$
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.