

## **ALLEGATO B**

**GARA N. 115/DA/06**

ALLEGATO B .....	1
Premessa .....	3
Sub-elemento B1) Qualità ed efficienza del servizio.....	3
Sub-elemento B2) erogazione del servizio .....	4
Sub-elemento B3) Strumentazione .....	9

## **Premessa**

Per la determinazione del sub-elemento B1 Il presente allegato contiene i criteri in base ai quali saranno valutate le offerte di servizi di call center in outsourcing per quanto riguarda i punti **B1** (Qualità ed efficienza del servizio), **B2 (Erogazione del servizio)** e **B3 (Strumentazione)**.

### **Sub-elemento B1) Qualità ed efficienza del servizio**

Per la il sub-elemento B1 sono a disposizione **20 punti**.

Per la determinazione del punteggio relativo al sub-elemento B1 lett. a) i punteggi saranno attribuiti nel seguente modo:

- § 0 punti alla ditta che dichiarerà di formare il numero minimo di 5 operatori previsto all'art.12 del CSA;
- § 1 punto alla ditta che dichiarerà di formare 6 operatori
- § 8 punti alla ditta che dichiarerà di formare 13 operatori e oltre
- § Alle altre ditte partecipanti sarà attribuito un punteggio proporzionale

Verranno inoltre attribuiti 2 ulteriori punti all'impresa/e che avrà/anno offerto i migliori curricula professionali valutati sulla base dell'esperienza maturata e dei titoli di studio. La valutazione della qualità dei singoli curricula sarà a discrezione della Commissione di valutazione.

Si precisa che la ditta aggiudicataria sarà tenuta a presentare entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva l'elenco nominativo, con i relativi curricula, del personale da formare per il call center ASIA. L'Ente appaltante verificherà nel corso dell'appalto la permanenza e la sussistenza del personale formato. Pertanto la ditta aggiudicataria sarà tenuta a comunicare e giustificare tutte le eventuali variazioni. Si precisa che vista l'attività di formazione a cura di ASIA degli operatori di cui trattasi, salvo casi di comprovata forza maggiore, il mancato rispetto delle suddette prescrizioni sarà oggetto dell'applicazione degli istituti della risoluzione e/o recesso di cui all'art.19 del CSA.

Per la determinazione del punteggio relativo al sub-elemento B1 lett. b) al **tempo medio minimo** verrà attribuito un punteggio pari a 10. Agli altri tempi verranno attribuiti punteggi in maniera proporzionale. Si precisa che alle ditte che dovessero offrire un tempo medio minimo di attesa superiore a 45" verranno attribuiti 0 punti. In formula :

$$p_i = (t_{\min} / t_i) \times 10$$

Dove :

$p_i$  = punteggio della ditta i-ma

$t_{\min}$  = tempo medio minimo offerto

$t_i$  = tempo medio offerto dalla ditta i-ma

Si precisa che il mancato rispetto dei tempi dichiarati in sede di gara comporterà l'applicazione delle penali previste all'art.16.3 del CSA, nonché della risoluzione/recesso del contratto come previsto all'art.19 del CSA.

### ***Sub-elemento B2) erogazione del servizio***

Per il sub-elemento B2) sono a disposizione **15 punti in totale.**

Il servizio di call center, così come richiesto negli atti di gara, richiederà in primo luogo la capacità della ditta aggiudicataria di implementare un collegamento con la sede centrale di ASIA, in modo da **garantire** la comunicazione in tempo reale di tutti i dati relativi al servizio (ad es. richieste inevase, statistiche sulle chiamate, comunicazioni da parte della sede centrale di servizi supplementari, etc.).

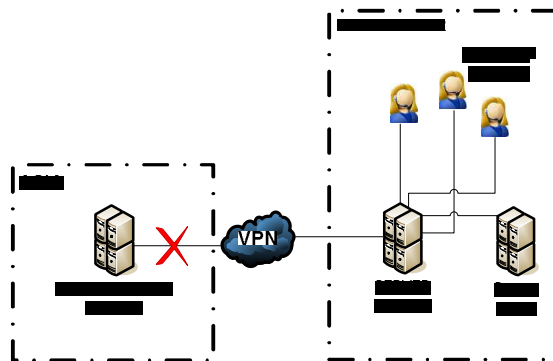
Tale **garanzia** chiama in causa una serie di parametri inerenti l'affidabilità tecnologica dell'infrastruttura ed il relativo personale preposto a garantirne l'integrità.

Il software fornito da ASIA, installato su server proprietario presso la sede del call center, consente l'erogazione del servizio anche in caso di interruzione temporanea del collegamento tra sede centrale ASIA e sede di Call Center. L'interruzione, per ovvie ragioni, non potrà protrarsi a lungo per:

1. Evitare l'obsolescenza delle informazioni sensibili alla fornitura del servizio di call center relativo ad alcune questioni "dinamiche", ovvero che possono cambiare giornalmente (si pensi, ad esempio, alla disponibilità ed ottimizzazione del servizio di ritiro rifiuti ingombranti, senza poter aggiornare i dati sulla disponibilità degli automezzi preposti ed i loro relativi itinerari)
2. Garantire un contatto "stretto" tra azienda e utente, anche tramite il previsto servizio di "richiamata" per le richieste particolari che non possono essere evase direttamente dall'operatore di call center.
3. Permettere al personale ASIA di consultare tutti i dati relativi alle chiamate: valutazioni statistiche ed informazioni preziose per migliorare il servizio all'utenza.

I casi di interruzione, così come puntualizzato negli atti di gara, sono di 2 tipi:

- a. Quelli dovuti a disservizi del sistema centrale ASIA (lato ASIA)



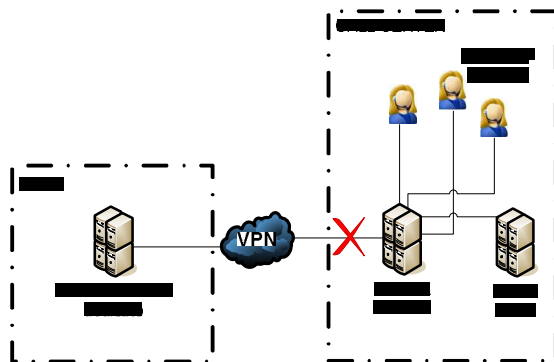
**Figura 1: interruzione lato ASIA**

È questo il caso di interruzioni ambientali della VPN o per interruzione di servizio Fastweb o per inconvenienti dovuti al server centrale.

- b. Quelli dovuti a disservizi del centro di call center (lato Call Center)

Nell'ambito del tipo b si possono distinguere 3 situazioni limite da dover affrontare:

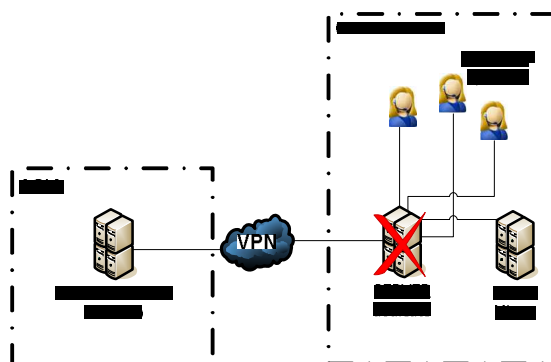
- b<sub>1</sub>. Interruzione del collegamento per disservizio della VPN



**Figura 2: Interruzione Operatore dati lato Call Center**

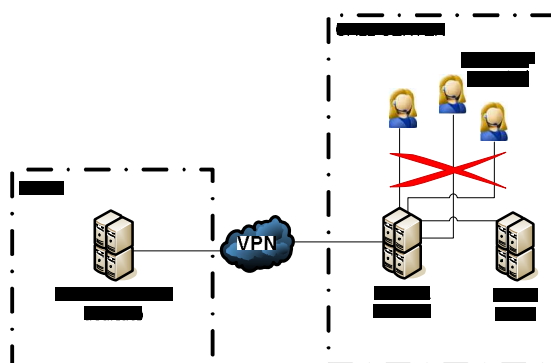
Disservizio causato dall'interruzione ambientale di servizio dell'operatore dati/fonia.

- b<sub>2</sub>. Interruzione dovute al disservizio (*failure*) del server ASIA, lato Call Center



**Figura 3: Interruzione Server lato call Center**

**b<sub>3</sub>.** Interruzione dovuta al disservizio a valle del server ASIA, lato Call Center



**Figura 4: Interruzione a valle del server lato Call Center**

In questo caso non si ha un'interruzione di collegamento (almeno non necessariamente), ma sicuramente si ha come effetto un'interruzione totale del servizio.

Tale inconveniente si può annoverare tra quelli dovuti “*a causa di forza maggiore*”.

Per affrontare i suddetti disservizi possono essere utilizzati, anche contemporaneamente, due approcci.

**Approccio AP<sub>1</sub>** – Messa a disposizione di risorse (umane e tecniche) per il ripristino pressoché immediato del collegamento o del servizio, ovviamente senza interrompere il servizio (almeno per la percentuale erogabile in assenza di collegamento)

**Approccio AP<sub>2</sub>** – Propendere per l'impiego di contromisure per continuare il servizio al 100% anche in caso di indisponibilità prolungata del collegamento.

## Matrice di valutazione

In base alla casistica ed alla gravità dei disservizi sopra illustrati, si è stilata la seguente matrice di valutazione degli eventi/approcci.

**Tabella 1: pesi relativi**

	Casistica di interruzione	Peso %		AP1 Pesi stimati per il Ripristino Rapido del servizio	AP2 Pesi stimati per la Fornitura costante del servizio
		% servizio erogato	% frequenza interruzione (*)		
a.	Disservizi lato ASIA	0,8	0,3	0,75	0,58
b <sub>1</sub>	Disservizi collegamento lato Call Center	0,8	0,2	0,63	0,56
b <sub>2</sub>	Disservizi server lato Call Center	0,8	0,47	0,59	0,56

(\*) valore medio delle frequenze di interruzione

Per il sub-elemento B2) sono a disposizione **15 punti in totale**, dunque i punteggi attribuiti alle singole caselle di valutazione sono indicate nella tabella n. 2.

Il peso è calcolato mediante la sottoindicata formula ottenuta moltiplicando i pesi indicati in tabella 1 :

**Peso % servizio erogato X Peso % frequenza interruzione X Peso stimato AP1 (o AP2)**

**Esempio :**

Calcolo del peso per la casistica di interruzione **a.** affrontata con l'approccio **AP1**:

**0,8** (peso % servizio erogato) x **0,3** (peso % frequenza interruzione) x **0,75** (peso approccio AP1) = **0,18** x **15 punti** totali a disposizione = **2,7 punti** da assegnare per la casella corrispondente.

Al caso b<sub>3</sub> si attribuisce il peso **0,03**, sia per l'approccio AP1 che per l'approccio AP2, equivalente alla frequenza stimata del fenomeno pari al 3% della totalità dei fenomeni.

Applicando la sopraindicata formula a tutte le casistiche di interruzione e per entrambi gli approcci si ottengono i seguenti punteggi massimi attribuibili

**Tabella 2: punti disponibili per singola cella**

	Casistica di interruzione	AP1	AP2	TOTALE
		Ripristino Rapido	Fornitura costante servizio	
a.	Disservizi lato ASIA	2,7	2,1	4,8
b <sub>1</sub>	Disservizi collegamento lato Call Center	1,5	1,35	2,85
b <sub>2</sub>	Disservizi server lato Call Center	3,3	3,15	6,45
b <sub>3</sub>	Disservizi a valle del Server Call Center	0,45	0,45	0,9
		7,95	7,05	15

La Commissione di gara, ai fini dell'attribuzione dei punteggi dell'offerta tecnica, valuterà:

**(á) Risorse umane specializzate dedicate**

**(ε) Risorse materiali**

**(ή) Tecniche adottate**

**(ι) Metodi alternativi**



### **Sub-elemento B3) Strumentazione**

Per il sub-elemento B3) sono a disposizione **5 punti in totale**

L'assegnazione del punteggio relativo alla strumentazione parte dalla premessa che le dotazioni delle ditte partecipanti alla gara non debbano essere inferiori ai minimi richiesti dagli atti di gara.

La metodologia di valutazione si basa sull'evidenza che la ditta partecipante porrà alla dotazione hardware che dichiarerà di utilizzare. Saranno attribuiti:

**5 punti alla strumentazione ritenuta ottima**

**3 punti alla strumentazione ritenuta buona**

**1 punto alla strumentazione ritenuta sufficiente**

**0 punti alla strumentazione ritenuta insufficiente**

Il punteggio maggiore sarà raggiunto da chi porrà evidenza chiara della dotazione hardware, con specifiche tecniche documentate e giudicate idonee alla destinazione d'uso.

Qualora le dichiarazioni intendano sottointesa la soddisfazione dei requisiti, senza la fornitura di specifiche, la valutazione massima non potrà superare i 3 punti.

Il resto della scala di valutazione sarà determinato sulla base della qualità della strumentazione evidenziata (marca e prestazioni dei componenti hardware).