

Oggetto

Appalto Specifico indetto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione per l'affidamento del servizio di contact center e centralino per un periodo di n. 36 mesi, nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione delle P.A. per la fornitura di servizi di contact center – CIG 974440488F

VERBALE DI GARA n. 6

Il giorno 27 settembre 2023, alle ore 9:30, presso la sede dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito Autorità), sita in Roma, via Marco Minghetti n. 10, si è riunita la Commissione giudicatrice nominata con provvedimento del Segretario Generale prot. n. 63354 del 2 agosto 2023, così composta:

- Presidente – Dott. Ilario Sorrentino, dirigente dell'Ufficio UVS
- Componente – Ing. Laura Verdenelli, funzionaria dell'Ufficio USI
- Componente – Dott. Roberto Pozzaglia, funzionario dell'Ufficio USI
- Segretario – Dott.ssa Eleonora Mazzotti, impiegata dell'Ufficio UGare.

Concluse nella precedente seduta le attività di registrazione dei punteggi riferiti ai sub-criteri di natura tabellare (cfr. verbale n. 5 del 26 settembre 2023), la Commissione procede per ciascun concorrente all'attribuzione dei punteggi riferiti ai sub-criteri di natura discrezionale.

Sulla base delle prescrizioni di cui al par. 17.3 del Capitolato d'oneri, ciascun Commissario procede pertanto singolarmente, in relazione ad ogni offerta tecnica, all'attribuzione di un coefficiente percentuale da 0% (Pessimo/non valutabile) a 100% (Ottimo) per ciascuno dei sub-criteri di natura discrezionale, anche alla luce delle pregresse attività valutative, delle quali si è dato conto nei precedenti verbali.

Per ciascuno dei sub-criteri medesimi la Commissione effettua, altresì, con l'ausilio delle apposite tabelle Excel precedentemente predisposte (cfr. All. n. 1 al verbale n. 2 del 13 settembre 2023), il calcolo della media aritmetica dei coefficienti assegnati dai singoli Commissari, al fine di ottenere il coefficiente unico da attribuire all'offerta in relazione ad ogni singolo sub-criterio esaminato.

Per ciascun sub-criterio di natura discrezionale, il predetto coefficiente medio viene quindi moltiplicato per il punteggio massimo previsto dal par. 17.2 del Capitolato d'oneri.




Alle ore 12:30 la Commissione sospende la seduta.

La Commissione riprende i lavori alle ore 14:30, proseguendo le attività sopra descritte.

Terminata l'attribuzione dei coefficienti discrezionali e completate le conseguenti operazioni di calcolo, la Commissione rileva che non si verifica la condizione posta dal par. 17.3 del Capitolato d'oneri medesimo per la riparametrazione dei punteggi.

La Commissione procede, infine, al calcolo del punteggio tecnico complessivo riportato da ciascuna offerta tecnica, dato dalla somma dei punteggi riferiti ai sub-criteri di natura discrezionale e dei punteggi riferiti ai sub-criteri di natura tabellare, precedentemente registrati.

I coefficienti attribuiti ad ogni offerta dai singoli commissari per ciascuno dei sub-criteri discrezionali, il relativo coefficiente medio ed il relativo punteggio, nonché il punteggio complessivo conseguito dall'offerta tecnica di ogni

singolo concorrente vengono riportati nelle tabelle Excel precedentemente predisposte, che, così compilate, vengono allegate al presente verbale quali parti integranti e sostanziali di esso (All. n. 1).

Viene di seguito riportato il dettaglio dei punteggi tecnici conseguiti dai concorrenti, indicati in ordine alfabetico:

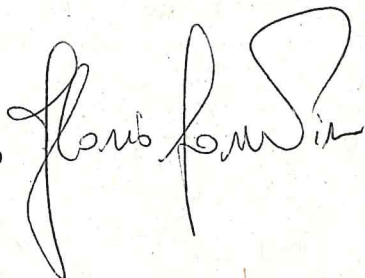
OPERATORE ECONOMICO CONCORRENTE	PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO
ACAPO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA	67,067
CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE	52,999
COVISIAN S.P.A.	47,133
GGF GROUP S.R.L.	33,001
GRUPPO DISTRIBUZIONE S.P.A.	49,134
NETHEX CARE S.P.A.	69,001
RTI TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. - 3G S.P.A.	68,001

Alle ore 16:30 la Commissione chiude la seduta, aggiornando i lavori alla seduta pubblica telematica fissata per il giorno 29 settembre 2023, ore 11:00.

Di quanto sopra viene redatto il presente verbale, che consta di n. 2 pagine e che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto da tutti i membri della Commissione.

Il Presidente

Dott. Ilario Sorrentino




I Componenti

Ing. Laura Verdenelli

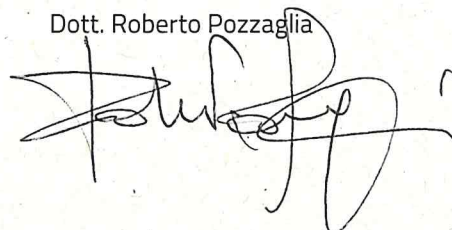


La Segretaria

Dott.ssa Eleonora Mazzotti



Dott. Roberto Pozzaglia



Alc. 1

CONCORRENTE ACAPO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA (C.F. 02080570581)									
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione	
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committenza. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	100%	100%	100%	100,000%	3	3,000		
A.3.3	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori: Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio; - Utilizzo di attività di mystery call; - Accanto sistematico in doppia cuffia; - Utilizzo di schede di valutazione delle performance.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	80%	80%	80%	80,000%	2	1,600		
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contest Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.	80%	80%	80%	80,000%	4	3,200		
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	100%	100%	100%	100,000%	8	8,000		
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza e alla	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000		
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messo a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'utilizzabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	100%	100%	100%	100,000%	4	4,000		
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi.	60%	80%	80%	73,333%	2	1,467		
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	80%	80%	80%	80,000%	2	1,600		
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nell'attività di lavoro in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committenza, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200		
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO ALL'IMPRESA ACAPO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA						39	36,067		

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possono - sin dalla data di presentazione dell'offerta - della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTV/Consorzio ordinario/GEIE/Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTV/Consorzio ordinario/GEIE/Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrono per conto proprio) ovvero dall'Azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Antianità e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore RTE/skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.2	Antianità e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.3	Antianità e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2
B.1.4	Antianità e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: - 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto - 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: - Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di chiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	31

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DALL'IMPRESA ACAPO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA	67,067
--	--------

[Handwritten signatures and notes on the right margin]

CONCORRENTE CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE (C.F. 01535090474)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	80%	60%	60%	66,667%	2	1,333	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo compongono e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta	60%	60%	60%	60,000%	3	1,800	
A.3.3	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori: Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio - Utilizzo di attività di mystery call - Ascolto sistematico in doppia cuffia - Utilizzo di schede di valutazione delle performance	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte	80%	60%	60%	66,667%	2	1,333	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello	60%	60%	60%	60,000%	4	2,400	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertatura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR; - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	60%	60%	60%	60,000%	8	4,800	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messo a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'utilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	60%	60%	60%	60,000%	4	2,400	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	80%	60%	60%	66,667%	2	1,333	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO AL CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE						39	22,999	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditazione firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTV/Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTV/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Assiduità e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.2	Assiduità e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	1
B.1.3	Assiduità e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2
B.1.4	Assiduità e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: - 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto - 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: - Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al Tempo di richiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	30

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DAL CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE	52,999
--	--------

Eleonora Motta
Stefano D'Amico

CONCORRENTE COVISIAN S.P.A. (C.F. 07466520017)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	60%	40%	40%	46,667%	2	0,933	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	80%	60%	60%	66,667%	3	2,000	
A.3.3	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio; - Utilizzo di attività di mystery call; - Ascolto sistematico in doppia cuffia; - Utilizzo di schede di valutazione delle performance.	80%	60%	60%	66,667%	2	1,333	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.	60%	40%	40%	46,667%	4	1,867	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	60%	60%	60%	60,000%	8	4,800	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/ template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messo a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	60%	60%	60%	60,000%	4	2,400	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi.	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO ALL'IMPRESA COVISIAN S.P.A.						39	22,133	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTV/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTV/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrono per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	0
B.1.2	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	0
B.1.3	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	0
B.1.4	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: • 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto • 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: • Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di chiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	25

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DALL'IMPRESA COVISIAN S.P.A.	47,133
--	--------

[Handwritten signatures and notes on the right side of the page, including "Elaborazione M...", "Indice", and "Firma"]

CONCORRENTE GGF GROUP S.R.L. (C.F. 02140170420)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	60%	60%	60%	60,000%	3	1,800	
A.3.3	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori: Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio; - Utilizzo di attività di mistery call; - Ascolto sistematico in doppia cuffia; - Utilizzo di schede di valutazione delle performance.	40%	20%	40%	33,333%	2	0,667	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità.	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.	40%	40%	60%	46,667%	4	1,867	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	60%	60%	40%	53,333%	8	4,267	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/ template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	60%	40%	40%	46,667%	2	0,933	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messo a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di monitoraggio del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabili dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	40%	40%	40%	40,000%	4	1,600	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi.	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	20%	40%	40%	33,333%	2	0,667	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO ALL'IMPRESA GGF GROUP S.R.L.						39	19,001	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI				
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta	
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTU/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTU/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrono per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2	
B.1.1	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori	2	0	Dall'esame dei CV allegati all'offerta tecnica in relazione al servizio di operatore FTE/skill group, non si rileva l'esperienza pregressa presso la sede di una PA.
B.1.2	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	0	Dall'esame dei CV allegati all'offerta tecnica in relazione ai profili di operatore e team leader per i servizi inbound, non si rileva una Esperienza pregressa nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione
B.1.3	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi Inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2	
B.1.4	Anticorruzione e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1	
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1	
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: • 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto • 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	0	Non offre miglioramenti sullo SLA
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2	
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2	
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: • Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2	
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al Tempo di richiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1	
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	1	
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	0	Non offre miglioramenti sugli SLA
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	0	
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	0	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	14	

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DALL'IMPRESA GGF GROUP S.R.L.	33,001
---	--------

Elisabetta Mazzanti

Luca Bardi

Amir

CONCORRENTE GRUPPO DISTRIBUZIONE S.P.A. (C.F. 11998741000)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	40%	60%	40%	46,667%	2	0,933	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	60%	60%	60%	60,000%	3	1,800	
A.3.3	Efficacia della modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio - Utilizzo di attività di mystery call - Ascolto sistematico in doppia cuffia - Utilizzo di schede di valutazione delle performance	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	40%	40%	40%	40,000%	2	0,800	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti	60%	40%	60%	53,333%	2	1,067	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello	60%	40%	60%	53,333%	4	2,133	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	60%	60%	40%	53,333%	8	4,267	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/ template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	60%	40%	60%	53,333%	2	1,067	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messa a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	60%	60%	60%	60,000%	4	2,400	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numero di ore e orari dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	60%	40%	60%	53,333%	2	1,067	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nelle sedi/ in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	60%	60%	60%	60,000%	2	1,200	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO ALL'IMPRESA GRUPPO DISTRIBUZIONE S.P.A.						39	21,134	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accredimento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTU/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTU/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Anzianità e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	0
B.1.2	Anzianità e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	1
B.1.3	Anzianità e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2
B.1.4	Anzianità e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: - 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto - 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: - 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: - Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al Tempo di richiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	28



TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DALL'IMPRESA GRUPPO DISTRIBUZIONE S.P.A.	49,134
--	--------

Elisabetta M...
Anna...
...

NETHEX CARE S.P.A. (C.F. 01791510660)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	80%	100%	100%	93,333%	3	2,800	
A.3.3	Efficacia della modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori: Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio; - Utilizzo di attività di mistery call; - Ascolto sistematico in doppia cuffia; - Utilizzo di schede di valutazione delle performance.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte.	80%	100%	100%	93,333%	2	1,867	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.	100%	80%	100%	93,333%	2	1,867	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.	100%	100%	100%	100,000%	4	4,000	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	100%	100%	100%	100,000%	8	8,000	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/ template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messa a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	100%	100%	100%	100,000%	4	4,000	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numero di ore e orari dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi.	100%	100%	100%	100,000%	2	2,000	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	80%	80%	80%	80,000%	2	1,600	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella sede/ in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	100%	80%	100%	93,333%	2	1,867	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO ALL'IMPRESA NETHEX CARE S.P.A.						39	38,001	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTU/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTU/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Anticidit� e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, cos� attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.2	Anticidit� e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorit� Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.3	Anticidit� e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2
B.1.4	Anticidit� e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisore" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalit� di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalit� e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualit� erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalit� di attribuzione del punteggio: • 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto • 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalit� di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill Group. Modalit� di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalit� di attribuzione del punteggio: • Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al Tempo di richiamata. Modalit� di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07 risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalit� di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalit� di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalit� di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	31

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DALL'IMPRESA NETHEX CARE S.P.A.	69,001
---	--------

CONCORRENTE RTI TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. (C.F. 09137430964) - 3G S.P.A. (C.F. 02619020122)								
CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO DISCREZIONALE	Commissario 1	Commissario 2	Commissario 3	Coefficiente medio	Punteggio massimo	Punteggio assegnato	(ove nessun concorrente abbia ottenuto il punteggio massimo) Punteggio assegnato a seguito di riparametrizzazione
A.2	Modello e qualità della struttura organizzativa: Modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con la Committente. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della completezza della proposta rispetto ai processi sottesi all'erogazione dei servizi.	100%	80%	100%	93,333%	2	1,867	
A.3.1	Piano delle attività: Logiche e modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute. La valutazione terrà conto dell'efficacia dello stesso e dell'aderenza al contesto della proposta.	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
A.3.2	Gestione della forza lavoro: Modalità di gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi velocemente alle variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio nonché dell'aderenza al contesto della proposta.	100%	100%	100%	100%	3	3,000	
A.3.3	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori: Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio; - Utilizzo di attività di mistery call; - Ascolto sistematico in doppia cuffia; - Utilizzo di schede di valutazione delle performance.	100%	80%	100%	93,333%	2	1,867	
A.3.4	Modalità di valutazione della customer satisfaction e produzione di report all'Autorità	80%	80%	80%	80%	2	1,600	
C.1.1	Misure formative: Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori sugli ambiti relativi al servizio specifico oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up. Saranno valutati l'efficacia delle modalità formative e degli strumenti a supporto utilizzati, nonché le proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative ad essi rivolte.	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
C.1.2	Misure formative: Presenza di un piano di valutazione delle competenze degli operatori, che dovrà essere aggiornato con cadenza almeno semestrale, il cui scopo è consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione, con l'obiettivo di garantire che il personale impiegato sia adatto, per capacità relazionali e competenze, all'erogazione dei servizi richiesti.	80%	60%	80%	73,333%	2	1,467	
D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati: Organizzazione e soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte al primo livello. La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta e dell'aderenza al contesto. Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti e alle modalità di escalation che consentono di gestire la richiesta al primo livello.	80%	80%	80%	80%	4	3,200	
E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato come CRM. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - Classificazione della richiesta di supporto secondo una albertura uniforme tra i vari canali di arrivo della richiesta (telefonico, email, modulo web); Precompilazione del ticket sulla base delle selezioni dell'utente sull'IVR. - Possibilità di ricerca dei ticket secondo diverse logiche (per tipologia, per canale di ingresso, per Servizio, tipo di utenza, etc.) - Gestione dello storico del ticket - Collegamento tra ticket aperti dall'utente sulla medesima problematica mediante canali diversi - Gestione delle richieste di supporto per livelli, canali e code in base a contenuti differenziati - Gestione delle anagrafiche - Gestione integrata di e-mail e lettere come allegati del ticket - Modalità di interfacciamento con gli altri strumenti di trouble ticketing in uso presso l'Autorità - Memorizzazione delle informazioni acquisite e dell'esito della richiesta	100%	100%	100%	100%	8	8,000	
E.1.2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Nell'ambito del CRM deve essere disponibile un sistema di gestione della base di Conoscenza (KBM). In particolare, verranno considerati i seguenti aspetti: - la ricerca delle informazioni da correlare alla soluzione delle richieste di servizio, non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti; - la possibilità di accedere a moduli/documenti/ template utili per la risoluzione delle problematiche utente - la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti - l'alimentazione della base di conoscenza attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB.	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
E.1.3	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento per il monitoraggio del servizio e la reportistica messo a disposizione nell'ambito del sistema di CRM. Funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente e ulteriori parametri resi disponibili e monitorabili attraverso il Sistema stesso rispetto a quelli già elencati nel Capitolato tecnico al par. 2.2.1.3. La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta, con particolare riferimento alla possibilità di estrarre report personalizzati impostando di volta in volta diversi criteri e/o variabili a seconda delle esigenze dell'Autorità.	100%	100%	100%	100%	4	4,000	
E.1.5	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Offerta di uno strumento che permetta al responsabile del contratto di monitorare le modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc.) e la loro allocazione sulle diverse code e sui diversi servizi.	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
E.1.6	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Strumento utilizzato per il servizio di chat-bot. In particolare, il punteggio verrà attribuito con riferimento alle seguenti caratteristiche: - livelli di utilizzo in pubbliche amministrazioni in relazione alla soddisfazione degli utenti - accuratezza nelle risposte - pertinenza delle risposte - velocità di risposta	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
G.1	Criteri ambientali: Soluzioni in materia di sostenibilità: i) soluzioni organizzative, accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate ii) misure inerenti la salute e il benessere adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.	100%	100%	100%	100%	2	2,000	
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI ASSEGNATO AL RTI TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. - 3G S.P.A.						39	37,001	

ESITO RILEVAZIONE CRITERI E SUBCRITERI TABELLARI			
CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	DESCRIZIONE CRITERIO/SUBCRITERIO TABELLARE	Punteggio massimo	Punteggio risultante sulla base dell'offerta
A.1	Certificazioni aziendali: Possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione del Sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 nell'erogazione di servizi di contact center, in corso di validità. Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 9001 da un ente di certificazione accreditato o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTU/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016: punti = 1; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTU/Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del D. Lgs. n. 50/2016 (salvo il caso in cui concorrono per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 2	2	2
B.1.1	Anticriticità e/o esperienza pregressa: Esperienza presso la sede di una Pubblica Amministrazione con riferimento al servizio operatore FTE/ skill group, così attribuiti: - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.2	Anticriticità e/o esperienza pregressa: Esperienza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - 0 punti per esperienza posseduta da meno del 20% degli operatori - 1 punto per esperienza posseduta dal 20% fino al 60% (incluso) degli operatori - 2 punti per esperienza posseduta da oltre il 60% degli operatori	2	2
B.1.3	Anticriticità e/o esperienza pregressa: Quota di personale utilizzato (per i ruoli di operatore e Team Leader), per ogni ordinativo di fornitura, per erogare i servizi inbound che abbia un'esperienza almeno triennale nel ruolo di operatore. - almeno 50% del personale impiegato (2 punti) - almeno 30% del personale impiegato (1 punto) - meno del 30% del personale impiegato (0 punti)	2	2
B.1.4	Anticriticità e/o esperienza pregressa: Esperienza della figura professionale di Supervisore - Anni di Esperienza. Impegno a nominare almeno un "Supervisor" con pregressa esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo. Modalità di attribuzione del punteggio: a) assenza di impegno: 0 punti; b) impegno: 1 punto	1	1
E.1.4	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata: Cruscotto di monitoraggio real time dei livelli di servizio sul canale telefonico divisi per coda sull'albero vocale - assenza di offerta (0 punti) - offerta cruscotto monitoraggio real time (1 punto)	1	1
F.1.1	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA02 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di risposta dell'operatore per i canali sincroni. Modalità di attribuzione del punteggio: • 90% di risposte entro 30 secondi: 1 punto • 92% entro 30 secondi: 3 punti	3	3
F.1.2	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA03 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore front end per canale asincrono. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.3	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA04 rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al tempo di gestione dell'operatore di Back end/ Skill group. Modalità di attribuzione del punteggio: • 97% di risposte entro 8 ore: 2 punti	2	2
F.1.4	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA05 di almeno un punto percentuale rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente alla percentuale di abbandono per il canale telefonico. Modalità di attribuzione del punteggio: • Minore o uguale al 4%: 2 punti	2	2
F.1.5	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA06, rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico (par. 6 Capitolato Tecnico) relativamente al Tempo di richiamata. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto	1	1
F.1.6	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA07-risoluzione al front end: percentuale minima di richieste di servizio risolte al front end in one call solution. Modalità di attribuzione del punteggio: a) percentuale pari al 92%: 1 punto b) percentuale pari al 94%: 3 punti	3	3
F.1.7	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 4 ore lavorative: 2 punti	2	2
F.1.8	Livelli di servizio: Miglioramento dello SLA15-tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti delle integrazioni sviluppate di tipo non bloccante (par. 6 Capitolato Tecnico). Modalità di attribuzione del punteggio: entro le 12 ore lavorative: 1 punto	1	1
F.1.9	Livelli di servizio: Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento degli SLA02, SLA03, SLA04, SLA05 (cfr. pag. 34 del Capitolato tecnico) a) percentuale pari al 30%: 2 punti b) percentuale pari al 35%: 5 punti	5	5
TOTALE PUNTEGGIO CRITERI E SUBCRITERI DISCREZIONALI		31	31

TOTALE PUNTEGGIO TECNICO CONSEGUITO DAL RTI TRANSCOM WORLDWIDE ITALY S.P.A. - 3G S.P.A.	68,001
---	--------

Elisaveta Mazzoni

Stefano Daddi

for