Il sottoscritto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[[1]](#footnote-1)**

in qualità di \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

dell’impresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OFFRE**

**1. Possesso delle certificazioni ISO**

**1.1.** **Possesso della certificazione ISO 9001**

sì = 1 punto

no = 0 punti

**1.2. Possesso delle certificazioni ISO 18295 per i Centri di contatto:**

sì = 3 punti

no = 0 punti

**2. Organizzazione del Servizio**

**2.1 Struttura organizzativa (max 12 punti)**

*Il concorrente descrive la struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli e le figure coinvolte. Per ciascuna figura dovrà essere specificato il regime di impegno (tempo pieno o part time).*

***2.2 Piano delle attività* (max 12 punti)**

*Il concorrente descrive le logiche e le modalità con cui si intende strutturare il Piano delle attività, incluse le sezioni che lo comporranno e le informazioni in esso contenute.*

**3. Esperienza delle figure professionali (dovranno essere indicate le competenze del personale dedicato con riferimento all’esperienza professionale e formativa maturata nell’ambito universitario (allegare i CV degli operatori).**

***3.1 Titolo di studio e/o certificazioni del Team Leader* (max 2 punti)**

**3.2 Anzianità e/o esperienza pregressa del Team Leader (max 6 punti)**

**3.3 Titolo di studio e/o certificazioni degli operatori(max 4 punti)**

**3.4 Anzianità e/o esperienza pregressa degli operatori (max 8 punti)**

**4. Gestione del servizio asincrono anche in una o più lingue oltre l’italiano e l’inglese**

Sì, due o più lingue aggiuntive *(indicare numero)* =3 punti

Sì, una sola lingua aggiuntiva = 1 punto

No, nessuna lingua aggiuntiva = 0

**5. Livelli di servizio**

**5.1 Percentuale di chiamate risposte entro 40 sec.** **(max 3 punti):**

< 75 % =0 punti;

75-80% =1 punto;

80-85% = 2 punti;

> 85% =3 punti.

**5.2 Percentuale di chiamate risposte entro 60 sec. (max 3 punti):**

< 90% = 1,5 punti;

90 - 95% = 3 punti

**5.3 Percentuale di chiamate abbandonate e respinte rispetto al totale delle chiamate (max 3 punti):**

> 10% = 0 punti;

5 –10% = 1 punto;

2 - 4% = 2 punti;

< 2% = 3 punti.

**6. Sistema di monitoraggio (max 4 punti)**

*Il Concorrente descrive le funzionalità e modalità di fruizione del sistema di monitoraggio offerto anche in termini di tipologia di reportistica e frequenza di produzione dei report configurabile dall’utente.*

**7. Infrastruttura tecnologica e business continuity (max 6 punti)**

*Il Concorrente descrive l’Infrastruttura tecnologica utilizzata e gli accorgimenti adottati al fine di garantire la business continuity.*

**8. Customer care (max 7 punti)**

*Il Concorrente descrive le modalità di attivazione di un sistema di monitoraggio e di controllo sul grado di soddisfazione degli utenti finali con relativo feedback all’Ateneo.*

**9. Possesso della certificazione della parità di genere di cui all’articolo 46-bis del decreto legislativo n. 196/2006 (Codice delle pari opportunità) (max 3 punti)**

Sì =3 punti

No = 0 punti

**DICHIARA**

ai sensi dell’art. 35, comma 4, lett. a), del Codice:

di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara;

*(oppure)*

di non autorizzare, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, la stazione appaltante a rilasciare copia dell’offerta, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale per le seguenti motivazioni (indicare quali parti e motivazioni):

A tal fine si allega una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali.

**Documento sottoscritto digitalmente**

1. Indicare tutti i sottoscrittori (nel caso di professionista singolo, del professionista; nel caso di studio associato, di tutti gli associati o del rappresentante munito di idonei poteri; in caso di società o consorzi, del legale rappresentante) di ciascuno dei concorrenti (nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituito, della mandataria/capofila; nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, di ciascuno dei soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio; nel caso di aggregazioni di rete - soggetto, dell’organo comune; nel caso di aggregazioni di rete - contratto, dell’organo comune di ciascuno degli operatori economici dell’aggregazione di rete; nel caso di rete dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o sprovvista di organo comune, oppure se l’organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, dell’operatore economico retista che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, di ciascuno degli operatori economici dell’aggregazione di rete. [↑](#footnote-ref-1)