

SCHEDA OFFERTA TECNICA

OFFERTA TECNICA - MAX 70 PUNTI SUDDIVISI COME SEGUE:									
DESCRIZIONE REQUISITO	PUNTEGGIO MAX	NOTE	REQUISITO OFFERTO (da compilare a cura del concorrente)						
<p>A) Presentazione di un progetto che descriva i processi ripercorribili e le modalità operative che si intendono seguire per l'erogazione dei servizi richiesti, in conformità alle specifiche tecniche richieste dal Capitolato, relativamente all'erogazione delle informazioni da fornire ai Clienti, alla raccolta dei dati personali forniti dal Cliente, alla reportistica, alla gestione della continuità e delle performance del servizio anche nei casi di picchi di traffico e di emergenze che si possono verificare, delle infrastrutture informatiche utilizzate, etc</p>	15 punti	<p>Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 20 facciate (formato della pagina A4)</p>							
<p>B) Formazione del personale impiegato nel servizio: verrà premiato il maggior numero di soggetti che abbia già partecipato o che entro la data di assunzione del servizio, parteciperà a corsi di formazione aventi ad oggetto la "gestione del rapporto con il cliente"</p>	5 punti	<p>Indicare nella casella a fianco per ogni tipologia il numero di persone impiegate che rispettano il requisito richiesto. Allegare relazione di max 1 facciata (formato A4), non soggetta a valutazione, con l'indicazione dell'Ente Formatore e l'oggetto del corso</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno entrambe le tipologie di corso</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno una soltanto delle tipologie di corso</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nr. di persone impiegate nel servizio che non hanno frequentato e non frequenteranno nessuna delle tipologie di corso</td> <td></td> </tr> </table>	Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno entrambe le tipologie di corso		Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno una soltanto delle tipologie di corso		Nr. di persone impiegate nel servizio che non hanno frequentato e non frequenteranno nessuna delle tipologie di corso	
Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno entrambe le tipologie di corso									
Nr. di persone impiegate nel servizio che abbiano frequentato o frequenteranno una soltanto delle tipologie di corso									
Nr. di persone impiegate nel servizio che non hanno frequentato e non frequenteranno nessuna delle tipologie di corso									
<p>C) Relazione dalla quale si evinca di gestire un servizio di call center dedicato alla gestione delle chiamate da parte dell'utenza di Servizio Idrico Integrato</p>	10 punti	<p>Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)</p>							
<p>D) Relazione dalla quale</p>	10 punti	<p>Il concorrente dovrà</p>							

si evinca di gestire un servizio di pronto intervento dedicato alla gestione delle chiamate da parte dell'utenza del Servizio Idrico Integrato		allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)	
E)Numero di chiamate in entrata gestite in contemporanea	10 punti	Indicare nella casella a fianco il numero di chiamate in entrata gestite contemporaneamente	
F)Efficacia delle soluzioni tecnologiche e architetture utilizzate al fine di massimizzare la scalabilità del sistema a seguito di eventuali aumenti di carico imprevisti	10 punti	Il concorrente dovrà allegare una relazione di max 1 facciata (formato della pagina A4)	
G)Tempi di attesa del cliente prima della risposta da parte dell'operatore	10 punti	Indicare nella casella a fianco il tempo di attesa massimo prima della risposta in secondi.	Secondi di attesa prima della risposta