

QUADRO PUNTEGGI
SERVIZI DI CALL CENTER DEL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE DI CAGLIARI

PROGETTO TECNICO DI ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PUNTI TOTALI 70	
<i>modalità di gestione dell'attività di Call Center (picchi di attività ecc.)</i>	27 punti così ripartiti:	9 punti: organizzazione e altre modalità di gestione dei picchi di attività
		10 punti: gestione attività di recalling
		8 punti: Gestione orari ordinari
<i>Modalità di gestione delle liste (coordinamento e gestione del flusso di informazioni)</i>	15 punti così ripartiti:	5 punti: Coordinamento con la Stazione Appaltante
		5 punti: Gestione del Flusso di Informazioni
		5 punti: Coordinamento con il recalling
<i>Attività di back office (coordinamento con il responsabile aziendale del servizio di call center cup ticket, modalità di svolgimento)</i>	15 punti così ripartiti:	8 punti: coordinamento , anche in relazione all'efficientamento del servizio di re-coalling telefonico
		7 punti: modalità di svolgimento
RISORSE UMANE	9 punti:	organigramma dedicato: il punteggio massimo è attribuito automaticamente qualora, in relazione all'applicazione della clausola di salvaguardia occupazionale, sia garantita la piena occupazione (nel limite del monte ore complessivo di progetto) del personale attualmente dedicato alla commessa; in ipotesi diversa la commissione attribuirà il punteggio discrezionalmente,

		valutando gli effetti dell'aggiudicazione in termini di deficit occupazionale (maggior deficit, minor punteggio)
<i>Prestazioni complementari (manutenzioni, forniture ecc.): modalità di espletamento delle manutenzioni, qualità delle eventuali forniture complementari con particolare riferimento ai p.c.</i>	4 punti	
PREZZO	PUNTI 30	

* dovranno essere indicati in offerta i requisiti minimi di qualifica ed esperienza che l'offerente assicura saranno posseduti dal personale effettivamente impiegato in appalto, anche eventualmente in termini di percentuale sul totale del personale necessario (ad esempio: "una percentuale non inferiore al...% del personale impiegato in appalto sarà in possesso almeno dei seguenti requisiti minimi di capacità ed esperienza.....")

Per quanto riguarda l'assegnazione del punteggio "prezzo", si utilizzerà la formula con interpolazione lineare:

$$P_i = P_{max} * R_a / R_{max}$$

dove:

P_i = punteggio assegnato al concorrente i-esimo;

R_a = valore (ribasso) offerto dal concorrente a;

R_{max} = valore (ribasso) dell'offerta più conveniente;

P_{max} = punteggio economico massimo