**ALLEGATO 8**

**OFFERTA TECNICA**

# Composizione dell’offerta tecnica

*L’Offerta tecnica, interamente soggetta a valutazione tabellare, dovrà essere articolata nei diversi punti costituenti i subcriteri di valutazione. L’elaborato dovrà essere contenuto entro le 20 pagine (cartelle) complessivamente, carattere Times New Roman, 13, interlinea 1,5. Nel conteggio delle cartelle non si terrà conto dell’indice, del frontespizio e di eventuali curricula.*

*L’Offerta Tecnica, nel rispetto di quanto previsto dal paragrafo 15 del Disciplinare di Gara, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore.*

Spett.le

Agenzia delle Entrate

Via \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_

001\_\_ Roma

## DICHIARAZIONE D’OFFERTA TECNICA

La \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, codice fiscale e partita IVA n. \_\_\_\_\_\_\_\_iscritta nel Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, in persona del/dei legale/i rappresentante/i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *(****eventuale****)* in R.T.I. o Consorzio costituito/costituendo con le Imprese \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

OFFRE

quanto di seguito indicato.

## Organizzazione aziendale

* 1. Il Responsabile del servizio o il Referente Operativo (o eventuale sostituto) garantisce la propria reperibilità:

1. – Pari o inferiore a 10 ore nei giorni lavorativi (0 punti)
2. – Superiore a 10 ore e fino a 14 ore nei giorni lavorativi (sabato incluso) (3 punti)
3. – H 24 tutti i giorni della settimana compresi i festivi (6 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

* 1. Presenza di un Contact Center attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00 al quale i Referenti dell’Ente potranno rivolgersi in caso di necessità urgenti e imprevedibili.

1. – Non presente (0 punti)
2. – Presente (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

* 1. Utilizzo di un’app per la gestione delle turnazioni accessibile a tutto il personale.

1. – Non presente (0 punti)
2. – Presente (3 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

1.4 Riduzione dei termini di sostituzione delle risorse (con personale di esperienza almeno pari a quello sostituito) su richiesta dell’Ente qualora ritenuta non adeguata alla corretta esecuzione del presente appalto:

1. - Entro 4 giorni (2 punti)
2. - Entro 3 giorni (3 punti)
3. - Entro 2 giorni (4 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

1.5 Gestione delle assenze non prevedibili:

- sistema di verifica preventiva delle presenze (da una a due ore prima dell’inizio del servizio)

1. – Non presente (0 punti)
2. – Presente (4 punti)
3. - bacino di emergenza di addetti ulteriore rispetto alle risorse assegnate all’ente appaltante:
4. – Non presente (0 punti)
5. – Presente (4 punti)

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

1. **Formazione** (la formazione del personale dell’operatore economico dovrà essere eseguita senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante e dovrà essere espletata entro 3 mesi dall’avvio del servizio)

* 1. Impegno ad adottare misure formative per il personale adibito all’esecuzione dell’appalto, da dimostrare attraverso la presentazione di documentazione attestante durata e frequenza dei corsi, docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, piano formativo. Le misure formative dovranno avere ad oggetto: conoscenze informatiche di base.

Sarà valutata l’offerta formativa proposta dall’operatore economico con riferimento alla durata della stessa espressa in numero di ore per ciascuna risorsa che sarà adibita allo svolgimento della prestazione.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F |
| Titolo corso | Durata/ore del singolo corso | Numero  risorse adibite alla formazione | Profilo curriculare docenti | Programma  formativo | TOTALE ORE  CORSO  (PRODOTTO  COLONNE  BXC) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. - Non prevista (0 punti)
2. - Fino a 20 ore (2 punti)
3. - Fino a 40 ore (3,5 punti)
4. - Maggiore di 40 ore (5 punti)

* 1. Impegno alla formazione del personale del Fornitore adibito nell’esecuzione dell’appalto, del livello di competenze di addetto al primo soccorso sanitario a norma del DM 15 luglio 2003 n. 388.

Sarà valutata l’offerta formativa proposta dall’operatore economico con riferimento alla durata della stessa espressa in numero di ore per ciascuna risorsa che sarà adibita allo svolgimento della prestazione.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F |
| Titolo corso | Durata/ore del singolo corso | Numero  risorse adibite alla formazione | Profilo curriculare docenti | Programma  formativo | TOTALE ORE  CORSO  (PRODOTTO  COLONNE  BXC) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. - Non prevista (0 punti)
2. - Prevista (5 punti)
   1. Impegno alla formazione del personale del Fornitore adibito all’esecuzione dell’appalto, mirato al servizio di accoglienza e di front office.

Sarà valutata l’offerta formativa proposta dall’operatore economico con riferimento alla durata della stessa espressa in numero di ore per ciascuna risorsa che sarà adibita allo svolgimento della prestazione.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F |
| Titolo corso | Durata/ore del singolo corso | Numero  risorse adibite alla formazione | Profilo curriculare docenti | Programma  formativo | TOTALE ORE  CORSO  (PRODOTTO  COLONNE  BXC) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. - Non prevista (0 punti)
2. - Fino a 20 ore (2 punti)
3. - Fino a 40 ore (3,5 punti)
4. - Maggiore di 40 ore (5 punti)
   1. Impegno alla formazione del personale del Fornitore adibito all’esecuzione dell’appalto, mirato alla conoscenza della lingua inglese.

Sarà valutata l’offerta formativa proposta dall’operatore economico con riferimento alla durata della stessa espressa in numero di ore per ciascuna risorsa che sarà adibita allo svolgimento della prestazione.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F |
| Titolo corso | Durata/ore del singolo corso | Numero  risorse adibite alla formazione | Profilo curriculare docenti | Programma  formativo | TOTALE ORE  CORSO  (PRODOTTO  COLONNE  BXC) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. - Non prevista (0 punti)
2. - Fino a 20 ore (2 punti)
3. - Fino a 40 ore (3,5 punti)
4. - Maggiore di 40 ore (5 punti)

3. **Attrezzature e dotazioni**

Dispositivi e strumentazione messi a disposizione del personale che espleterà il servizio (radio/ cellulare.).

Sarà attribuito il punteggio (6 punti) qualora tutte le risorse messe a disposizione per l’espletamento della prestazione saranno munite di almeno uno dei dispositivi elencati

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

4. **Esperienza del personale**

4.1 Responsabile del Servizio. Sarà valutato il numero degli anni di esperienza del Responsabile del Servizio ulteriori rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico.

1. – maggiore a 3 anni e minore o uguale a 5 anni (3 punti);
2. – maggiore a 5 anni (5 punti);

4.2 Referente Operativo

Sarà valutato il numero degli anni di esperienza del "Responsabile del Servizio" ulteriori rispetto al numero minimo previsto nel Capitolato Tecnico:

1. – maggiore a 2 anni e minore o uguale a 4 anni (3 punti);
2. – maggiore a 4 anni (5 punti);

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

5. **Certificazioni**

5.1 1 Possesso della certificazione BS OHSAS 18001 Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016. La comprova da parte dell’offerente avviene allegando copia conforme della certificazione.

1. - No (0 punti);
2. - Si (5 punti).

5.2 Possesso della certificazione SA 8000 Responsabilità sociale in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato CEPAA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016. La comprova da parte dell’offerente avviene allegando copia conforme della certificazione.

1. - No (0 punti);
2. - Si (5 punti).

[INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA]

\_\_\_\_\_\_\_\_, li\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_