

## CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

**Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica**

N°	Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio			Punti D Max	Punti Q Max	Punti T Max
1	Struttura Organizzativa	Il punteggio verrà attribuito sulla base dell’articolazione della struttura organizzativa riferita alle figure professionali coinvolte nel servizio a favore dei Comuni aderenti, valutando altresì la completezza delle professionalità offerte per garantire un servizio efficiente. <b>La relazione deve essere impostata ipotizzando l’acquisto di tutti i servizi.</b> Il Fornitore, attraverso specifiche tabelle dovrà riportare le figure professionali coinvolte nell’appalto, una breve descrizione delle loro mansioni e l’ambito di esperienza. <b>La tabella dovrà essere proposta per singola fascia di abitanti (Comuni fino a 5.000 abitanti; da 5.001 a 15.000 abitanti; da 15.001 a 30.000 abitanti; da 30.001 a 60.000 abitanti; oltre 60.000 abitanti).</b> Dovranno inoltre essere descritte le modalità di coordinamento tra il personale assegnato, i vari responsabili e il Comune nonchè la struttura aziendale a supporto di tali figure. Es Comune 60.000 abitanti e oltre:			8		
		Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Mansioni/ruolo	Ambito di esperienza			
		Responsabile operativo					
		Referente informatico					
		Referente con competenze e professionalità giuridiche/economiche					
		Operatori front-office/back-office					
		Operatori call center/contact center					

		<i>Ripetere per fasce di Comuni</i>											
2	Organico messo a disposizione	<p>Numero di ore settimanali messe a disposizione presso la tipologia Comuni fino a 5.000 abitanti per l'esecuzione di TUTTI i servizi</p> <p><b>Comuni fino a 5.000 abitanti:</b></p> <table><tr><th>Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th><th>Numero di ore settimanali destinate all'appalto</th></tr><tr><td>Operatori front-office/back-office</td><td></td></tr><tr><td>Operatori call center/contact center</td><td></td></tr><tr><td>.....</td><td></td></tr></table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula <math>V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⑩ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li><li>⑩ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li></ul> <p>La formula sarà attribuita sul totale dell'organico offerto</p>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto	Operatori front-office/back-office		Operatori call center/contact center		.....		1		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto												
Operatori front-office/back-office													
Operatori call center/contact center													
.....													
3	Organico messo a disposizione	<p>Numero di ore settimanali messe a disposizione presso la tipologia Comuni da 5.001 fino a 15.000 abitanti per l'esecuzione di TUTTI i servizi</p> <p><b>Comuni da 5.001 fino a 15.000 abitanti:</b></p> <table><tr><th>Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th><th>Numero di ore settimanali destinate all'appalto</th></tr><tr><td>Operatori front-office/back-office</td><td></td></tr><tr><td>Operatori call center/contact center</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula <math>V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⑩ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li><li>⑩ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li></ul> <p>La formula sarà attribuita sul totale dell'organico offerto</p>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto	Operatori front-office/back-office		Operatori call center/contact center				2		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto												
Operatori front-office/back-office													
Operatori call center/contact center													
4	Organico messo a disposizione	<p>Numero di ore settimanali messe a disposizione presso la tipologia Comuni da 15.001 fino a 30.000 abitanti per l'esecuzione di TUTTI i servizi</p> <p><b>Comuni da 15.001 fino a 30.000 abitanti:</b></p>	2										

		<table><tr><th>Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th><th>Numero di ore settimanali destinate all'appalto</th></tr><tr><td>Operatori front-office/back-office</td><td></td></tr><tr><td>Operatori call center/contact center</td><td></td></tr><tr><td>....</td><td></td></tr></table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula <math>V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⑩ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li><li>⑩ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li></ul> <p>La formula sarà attribuita sul totale dell'organico offerto</p>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto	Operatori front-office/back-office		Operatori call center/contact center		....				
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto												
Operatori front-office/back-office													
Operatori call center/contact center													
....													
5	Organico messo a disposizione	<p>Numero di ore settimanali messe a disposizione presso la tipologia Comuni da 30.001 fino a 60.000 abitanti per l'esecuzione di TUTTI i servizi</p> <p><b>Comuni da 30.001 a 60.000 abitanti:</b></p> <table><tr><th>Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th><th>Numero di ore settimanali destinate all'appalto</th></tr><tr><td>Operatori front-office/back-office</td><td></td></tr><tr><td>Operatori call center/contact center</td><td></td></tr><tr><td>....</td><td></td></tr></table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula <math>V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⑩ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li><li>⑩ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li></ul> <p>La formula sarà attribuita sul totale dell'organico offerto</p>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto	Operatori front-office/back-office		Operatori call center/contact center		....		2		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto												
Operatori front-office/back-office													
Operatori call center/contact center													
....													
6	Organico messo a disposizione	<p>Numero di ore settimanali messe a disposizione presso la tipologia Comuni oltre 60.000 abitanti per l'esecuzione di TUTTI i servizi</p> <p><b>Comuni oltre 60.000 abitanti:</b></p> <table><tr><th>Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th><th>Numero di ore settimanali destinate all'appalto</th></tr><tr><td>Operatori front-office/back-office</td><td></td></tr><tr><td>Operatori call center/contact center</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto	Operatori front-office/back-office		Operatori call center/contact center				2		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Numero di ore settimanali destinate all'appalto												
Operatori front-office/back-office													
Operatori call center/contact center													

		<p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula <math>V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li> <li>⑩ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li> </ul> <p>La formula sarà attribuita sul totale dell'organico offerto</p>			
7	<b>Figure professionali (Responsabile Operativo)</b>	<p>Presenza presso l'Ente di un Responsabile Operativo oltre quanto previsto dal capitolato (presenza giornaliera nei Comuni con popolazione superiore a 60.000 abitanti) valutato nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nei Comuni fino a 30.000 abitanti (almeno 6 ore a settimana) SI=1</li> <li>- nei Comuni da 30.001 a 60.000 abitanti (almeno 12 ore a settimana) SI=1</li> </ul>			2
8	<b>Figure professionali (Referente informatico)</b>	<p>Presenza presso l'Ente del Referente informatico valutato nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nei Comuni fino a 15.000 abitanti (almeno 6 ore ogni tre settimane) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti (almeno 6 ore ogni due settimane) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni da 30.001 a 60.000 abitanti (almeno 6 ore a settimana) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni oltre 60.000 abitanti (almeno 12 ore a settimana) SI=0,5</li> </ul>			2
9	<b>Figure professionali (Referente con competenze e professionalità giuridiche ed economiche)</b>	<p>Presenza presso l'Ente del Referente con competenze e professionalità giuridiche ed economiche valutato nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nei Comuni fino a 15.000 abitanti (almeno 6 ore ogni tre settimane) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti (almeno 6 ore ogni due settimane) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni da 30.001 a 60.000 abitanti (almeno 6 ore a settimana) SI=0,5</li> <li>- nei Comuni oltre 60.000 abitanti (almeno 12 ore a settimana) SI=0,5</li> </ul>			2
10	<b>Piano di attivazione del servizio</b>	<p>Saranno valutate le modalità di relazione con il personale dei Comuni, finalizzata alla massima cooperazione per garantire il rispetto delle varie fasi e dei tempi programmati e la gestione delle criticità che possano emergere, organizzative, tecniche, etc (prevenzione e soluzioni)</p>	3		

11	<b>Luogo di esecuzione del servizio</b>	Rimborso all'Aggiudicatario degli oneri relativi all'affitto, alle utenze, alla manutenzione ordinaria ed alla pulizia nell'ipotesi in cui l'Ente non metta a disposizione propri locali: - NO=2			2
			11	9	8
12	<b>Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARI</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti e delle soluzioni proposte rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	8		
13	<b>Gestione ricerca evasione TARI</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino ed il miglioramento dei livelli di servizio	8		
14	<b>Gestione ricerca evasione IMU-TASI</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino ed il miglioramento dei livelli di servizio	8		
15	<b>Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche per il miglioramento della capacità di riscossione, la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino, le modalità e le tempistiche della gestione delle procedure cautelari ed esecutive ed il miglioramento dei livelli di servizio	8		
16	<b>Gestione dei rapporti con l'utenza esterna</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando le proposte migliorative (rispetto a quanto già previsto dal capitolato tecnico) per i Comuni con popolazione inferiore a 5000 abitanti, da 5001 fino a 15.000 abitanti, da 15.001 a 30.000 abitanti e da 30.001 a 60.000 abitanti e superiore a 60.000 abitanti	4		
17	<b>Call Center</b>	Il punteggio verrà attribuito in relazione al numero di ore per le quali sarà garantita l'attivazione del servizio, espresso ad ore intere per settimana, oltre al minimo che deve essere garantito da capitolato (quaranta ore settimanali).  Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione</li> <li>Ⓢ offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti</li> </ul> La formula sarà attribuita sul totale delle ore offerte per tutti i servizi		1	
18	<b>Contact Center (servizio di supporto alla</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando le modalità di gestione del Contact Center a servizio del supporto alla riscossione coattiva (modalità di selezione e contatto utente, orario, giorni).	1		

	<b>riscossione caottiva)</b>				
<b>19</b>	<b>Portale del contribuente</b>	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti e delle soluzioni proposte rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte.	<b>4</b>		
		<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>6</b>