

**SERVIZI DI CONTACT CENTER NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI PER SERVIZI DI CONTACT CENTER
CIG B7AC321E5C**

ALLEGATO 12- DICHIARAZIONE PER VALORI CRITERI TABELLARI

| | |
|--|--|
| <p>CRITERI TABELLARI</p> | <p>CERTIFICAZIONI E DICHIARAZIONI INERENTI I CRITERI TABELLARI</p> <p>Indicare quali fra le certificazioni considerate si possiedono e quali condizioni migliorative fra quelle indicate si offrono, ai fini dell'attribuzione dei punteggi tabellari</p> <p>Il documento sarà valutato per verificare la corrispondenza dei valori dichiarati per l'attribuzione dei punteggi tecnici tabellari e i documenti di comprova forniti. In caso di discrepanze tra quanto dichiarato nel presente documento e la documentazione a comprova presentata ai fini dell'attribuzione del punteggio sarà prevalente la documentazione a comprova.</p> <p>In caso di assenza della documentazione a comprova di quanto dichiarato sarà attribuito il punteggio pari a zero per il criterio corrispondente.</p> |
| <p>A.1.1 - Certificazione UNI EN ISO 9001 Gestione della qualità</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mancato possesso certificazione UNI EN ISO 9001 (0 punti) 2. Possesso certificazione UNI EN ISO 9001 (1 punto) | <p>Indicare l'opzione offerta</p> |
| <p>A.1.2 - Certificazione UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale/EMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mancato possesso certificazione UNI EN ISO 14001 (0 punti) | <p>Indicare l'opzione offerta</p> |

| | |
|--|----------------------------|
| 2. Possesso certificazione UNI EN ISO 14001 (1 punto) | |
| A.1.3 - Certificazione ISO 45001 Gestione della Sicurezza 1. Mancato possesso della certificazione ISO45001 oppure BS OHSAS 18001 (0 punti) 2. Possesso della certificazione ISO45001 oppure BS OHSAS 18001 (1 punto) | Indicare l'opzione offerta |
| F.1.1 Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per i guasti e l'assistenza alla didattica 1. "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per i guasti e l'assistenza alla didattica $\geq 95\%$ dei casi entro 30 secondi" (0 punti) 2. "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per l'assistenza alla didattica $\geq 95\%$ dei casi entro 20 secondi" (2 punti) | Indicare l'opzione offerta |
| F.1.2 Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e assistenza alla didattica 1. "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e assistenza alla didattica $\geq 80\%$ dei casi entro 60 secondi" (0 punti) 2. "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per supporto alla didattica $\geq 80\%$ dei casi entro 30 secondi" (2 punti) | Indicare l'opzione offerta |



| | |
|--|--|
| <p>F.1.3 contatti abbandonati prima di ricevere la risposta</p> <ol style="list-style-type: none">1. “Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta dal risponditore automatico (IVR) in cui è possibile parlare con un operatore. Rientrano in questa SLA anche i contatti a cui si risponde e si mette in attesa. In caso di abbandono è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)” “$\leq 5\%$” (0 punti)2. “Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta dal risponditore automatico (IVR) in cui è possibile parlare con un operatore. Rientrano in questa SLA anche i contatti a cui si risponde e si mette in attesa. In caso di abbandono è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)” “$\leq 2\%$” (2 punti) | <p>Indicare l'opzione offerta</p> |
| <p>H.1 - Certificazione UNI/PdR 125:2022 Parità di genere</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mancato possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022 (0 punti)2. Possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022 (1 punto) | <p>Indicare l'opzione offerta</p> |

Luogo _____, li _____

Firma del legale rappresentante

