



PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.)

PER L'EVOLUZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE PER IL PERIODO 2016-2020

- CUP: G39G15000260006 - Cig: 6515399557

DISCIPLINARE DI GARA

MODULO PER L'OFFERTA ECONOMICA



Sommario

1. Premessa	3
2. Allegato C2.1.....	5
3. Allegato C2.2.....	6
4. Allegato C2.3.....	7



1. Premessa

Il Modulo dell'Offerta economica prevede la compilazione di tre quadri:

- Il foglio elettronico “Offerta economica” (Rif.: Allegato C2.1);
- Il foglio elettronico “Offerta economica per i servizi di Call center” (Rif.: Allegato C2.2);
- Il foglio elettronico “Offerta economica per i servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale” (Rif.: Allegato C2.3);

dove si tiene conto della strutturazione delle voci di spesa adottata, e precisamente:

- Servizi di contact center sanitario e regionale
- Stima costi d'impianto
- Servizi di supporto progetti-processi di innovazione
- Oneri per la sicurezza

Nel foglio elettronico denominato “Offerta economica” (Rif.: Allegato C2.1) non va inserito alcun dato in quanto sono tutti automaticamente calcolati sulla base degli altri due quadri, ad eccezione degli oneri per la sicurezza che non sono soggetti a ribasso.

Nel foglio elettronico denominato “Offerta economica per i servizi di Contact Center Sanitario e Regionale” (Rif.: Allegato C2.2) vanno inseriti i dati relativi a:

- Gestione Contatto inbound;
- Gestione Contatto outbound;
- Costo servizio senza operatore;
- Costo interazione sistemi ed invio SMS;
- Costo back office dedicato;
- Costo postazioni di monitoraggio;
- Costo start up e postazioni di lavoro;

- Costo una tantum per “servizi di contact center”.

I valori dovranno essere inseriti nelle celle appositamente evidenziate.

Il foglio elettronico calcola automaticamente i restanti valori.

Per ciascuno dei servizi oggetto di fornitura la Società Concorrente indicherà dunque il relativo prezzo. Si precisa che tale prezzo dovrà tener conto:

- della componente “una tantum” per il servizio per ciascuna postazione attivata ;
- della componente “variabile per il traffico” in funzione del volume di contatti gestiti .



Nel foglio elettronico denominato “Offerta economica per i servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale ” (Rif.: Allegato C2.3) vanno inseriti i dati relativi a:

- tariffa giornaliera offerta, per figura professionale (IVA esclusa), di ciascuna figura professionale da inserirsi nelle celle appositamente evidenziate.

Il foglio elettronico calcola automaticamente i restanti valori.

I tre fogli elettronici calcolano automaticamente i restanti valori, tra cui il valore del l’importo totale offerto (IVA inclusa)” che la “% Ribasso d’asta”.

A pena di esclusione, nel quadro denominato “Offerta economica”, per ciascun elemento di fornitura il valore dell’ “Importo offerto” non può superare il valore dell’ “Importo a base d’asta”.



2. Allegato C2.1

Allegato C2.1 Offerta economica					
Elemento di fornitura	Importo a base d'asta per il periodo contrattuale di 24 mesi (IVA esclusa)	Importo Offerto per il periodo contrattuale di 24 mesi (IVA esclusa)	IVA (22%)	Importo a base d'asta periodo contrattuale di 24 mesi (IVA inclusa)	Importo offerto per il periodo contrattuale di 24 mesi (IVA inclusa)
Servizi di contact center sanitario e regionale	€ 7.695.440,99	€ -	€ 0,22	€ 9.388.438,01	€ -
Servizi di supporto progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale	€ 7.600.296,00	€ -	€ 0,22	€ 9.272.361,12	€ -
Oneri per la sicurezza					
Oneri per la sicurezza NB: oneri non soggetti a ribasso			€ 0,22		€ -
TOTALE	€ 15.295.736,99	€ -		€ 18.660.799,13	€ -
% Ribasso d'asta				100,00%	



3. Allegato C2.2

ALLEGATO C2.2 Servizi di Contact Center Sanitario e Regionale											
Servizio	Dettaglio Attività	U.M.	Durata media (tempo medio di gestione in secondi)	Valore a base d'asta unitario	Valore Offerto (EURO)	Quantità Presunta di traffico ordinario per la durata contrattuale di 24 mesi	Quantità Presunta di traffico aggiuntivo del 15% nell'arco della durata contrattuale di 24 mesi	Totale valore a base d'asta (traffico ordinario periodo contrattuale 24 mesi) Iva esclusa	Totale valore a base d'asta (incremento 15% periodo contrattuale 24 mesi) Iva esclusa	Totale valore base d'asta (IVA esclusa)	Quantità offerta periodo contrattuale di 24 mesi (traffico standard + eventuale incremento 15% - valori Iva Esclusa)
CUP	Contatti telefonici inbound	minuti	4,00	€ 0,72		6.147.024	922.054	€ 4.425.857,28	€ 663.878,59	€ 5.089.735,87	€ -
	Chiamata Outbound	minuti equivalenti	3,00	€ 0,60		14.400	2.160	€ 8.640,00	€ 1.296,00	€ 9.936,00	€ -
	Servizio senza operatore (IVR + COSTO TELEFONICO) (*)	minuto	NA	€ 0,22		4.610.268	691.540	€ 1.014.258,96	€ 152.138,84	€ 1.166.397,80	€ -
	Integrazione sistemi e Servizio invio SMS	contatti SMS	NA	€ 0,10		814.020	122.103	€ 81.402,00	€ 12.210,30	€ 93.612,30	€ -
	Back Office dedicato	ORE/FTE	NA	€ 26,50		11.520	1.728	€ 305.280,00	€ 45.792,00	€ 351.072,00	€ -
CSB	Contatti telefonici inbound	minuto	9,00	€ 0,72		375.852	56.378	€ 270.613,44	€ 40.592,02	€ 311.205,46	€ -
	Chiamata Outbound	minuti equivalenti	3,00	€ 0,60		72.000	10.800	€ 43.200,00	€ 6.480,00	€ 49.680,00	€ -
	Gestione Email / Fax	minuti equivalenti	3,65	€ 0,60		111.690	16.754	€ 67.014,00	€ 10.052,10	€ 77.066,10	€ -
	Servizio senza operatore + costo telefonico (*)	minuto	NA	€ 0,22		233.863	35.080	€ 51.449,96	€ 7.717,49	€ 59.167,46	€ -
	Back Office Dedicato	ORE/FTE	NA	€ 26,50		7.680	1.152	€ 203.520,00	€ 30.528,00	€ 234.048,00	€ -
Postazioni asp	Fornitura di postazioni di monitoraggio	noleggio mensile per 10 postazioni	NA	€ 200,00		24	4	€ 4.800,00	€ 720,00	€ 5.520,00	€ -
Postazioni di lavoro	Startup e Postazioni di Lavoro	una tantum	NA	€ 4.000,00		62	0	€ 248.000,00	€ -	€ 248.000,00	€ -
								€ 6.724.035,64	€ 971.405,35	€ 7.695.440,99	€ -

Riepilogo costi del Contact Center	Base d'asta valore una tantum (Iva Esclusa)	Importo offerto una tantum (Iva Esclusa)	Importo base d'asta periodo contrattuale di 24 mesi comprensivo di una tantum (Iva Esclusa)	Valore offerto periodo di 24 mesi comprensivo di una tantum (Iva Esclusa)
Servizi di Contact Center	€ 248.000,00		€ 6.724.035,64	€ 0,00

(*) Il servizio senza operatore comprende:
a) costo Integrazione IVR
b) Costo sistema automatico annuncio codice operatore c) costo telefonico di attesa in coda e IVR d) costo telefonico conversazione e) costo telefonico misurazione soddisfazione a caldo



4. Allegato C2.3

ALLEGATO C2.2 Servizi di Contact Center Sanitario e Regionale											
Servizio	Dettaglio Attività	U.M.	Durata media (tempo medio di gestione in secondi)	Valore a base d'asta unitario	Valore Offerto (EURO)	Quantità Presunta di traffico ordinario per la durata contrattuale di 24 mesi	Quantità Presunta di traffico aggiuntivo del 15% nell'arco della durata contrattuale di 24 mesi	Totale valore a base d'asta (traffico ordinario periodo contrattuale 24 mesi) Iva esclusa	Totale valore a base d'asta (incremento 15% periodo contrattuale 24 mesi) Iva esclusa	Totale valore base d'asta (IVA esclusa)	Quantità offerta periodo contrattuale di 24 mesi (traffico standard + eventuale incremento 15% - valori Iva Esclusa)
CUP	Contatti telefonici inbound	minuti	4,00	€ 0,72		6.147.024	922.054	€ 4.425.857,28	€ 663.878,59	€ 5.089.735,87	€ -
	Chiamata Outbound	minuti equivalenti	3,00	€ 0,60		14.400	2.160	€ 8.640,00	€ 1.296,00	€ 9.936,00	€ -
	Servizio senza operatore (IVR + COSTO TELEFONICO) (*)	minuto	NA	€ 0,22		4.610.268	691.540	€ 1.014.258,96	€ 152.138,84	€ 1.166.397,80	€ -
	Integrazione sistemi e Servizio invio SMS	contatti SMS	NA	€ 0,10		814.020	122.103	€ 81.402,00	€ 12.210,30	€ 93.612,30	€ -
	Back Office dedicato	ORE/FTE	NA	€ 26,50		11.520	1.728	€ 305.280,00	€ 45.792,00	€ 351.072,00	€ -
CSB	Contatti telefonici inbound	minuto	9,00	€ 0,72		375.852	56.378	€ 270.613,44	€ 40.592,02	€ 311.205,46	€ -
	Chiamata Outbound	minuti equivalenti	3,00	€ 0,60		72.000	10.800	€ 43.200,00	€ 6.480,00	€ 49.680,00	€ -
	Gestione Email / Fax	minuti equivalenti	3,65	€ 0,60		111.690	16.754	€ 67.014,00	€ 10.052,10	€ 77.066,10	€ -
	Servizio senza operatore + costo telefonico (*)	minuto	NA	€ 0,22		233.863	35.080	€ 51.449,96	€ 7.717,49	€ 59.167,46	€ -
	Back Office Dedicato	ORE/FTE	NA	€ 26,50		7.680	1.152	€ 203.520,00	€ 30.528,00	€ 234.048,00	€ -
Postazioni asp	Fornitura di postazioni di monitoraggio	nolegg mensile per 10 postazioni	NA	€ 200,00		24	4	€ 4.800,00	€ 720,00	€ 5.520,00	€ -
Postazioni di lavoro	Startup e Postazioni di Lavoro	una tantum	NA	€ 4.000,00		62	0	€ 248.000,00	€ -	€ 248.000,00	€ -
								€ 6.724.035,64	€ 971.405,35	€ 7.695.440,99	€ -
Riepilogo costi del Contact Center		Base d'asta valore una tantum (Iva Esclusa)	Importo offerto una tantum (Iva Esclusa)	Importo base d'asta periodo contrattuale di 24 mesi comprensivo di una tantum (Iva Esclusa)	Valore offerto periodo di 24 mesi comprensivo di una tantum (Iva Esclusa)						
Servizi di Contact Center		€ 248.000,00		€ 6.724.035,64	€ 0,00						

(*) Il servizio senza operatore comprende:
a) costo Integrazione IVR
b) Costo sistema automatico annuncio codice operatore c) costo telefonico di attesa in coda e IVR d) costo telefonico conversazione e) costo telefonico misurazione soddisfazione a caldo