



REGIONE BASILICATA

---

## ALLEGATO C2

### **POR FESR BASILICATA 2007-2013 - ASSE II - SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA - LINEA D'INTERVENTO II.2.2.C - FONDO SANITARIO REGIONALE**

#### **PROCEDURA APERTA**

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.)

#### **PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE REGIONALE, PER IL PERIODO 2009-2013**

#### **DISCIPLINARE DI GARA**

**Modulo per l'Offerta economica**



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" (Rif.: Allegato C2.3);

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

<b>Stima Base d'Asta - LINEA 1</b>
1. Stima costi d'impianto
2. Servizi di call center
3. Servizi di supporto progetti-processi di innovazione
4. Spese generali di gestione struttura
<b>Stima Base d'Asta - LINEA 2</b>
5. Servizi di call center - "A RICHIESTA"
6. Servizi "A RICHIESTA" di supporto progetti-processi di innovazione
7. Spese generali di gestione struttura per i servizi "A RICHIESTA"
<b>Oneri per la sicurezza</b>
8. 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.

Nel foglio elettronico denominato "Offerta economica per i servizi di Call center" (Rif.: Allegato C2.2) vanno inseriti i dati relativi a:

- Costo per singola postazione;
  - Gestione Contatto;
  - Numero unità equivalenti FT;
  - Numero postazioni operatore;
- da inserirsi nelle celle appositamente evidenziate.

Il foglio elettronico calcola automaticamente i restanti valori.

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

- della **componente "una tantum" per il servizio** per ciascuna postazione attivata da quotarsi in Euro/attivazione postazione in funzione della tipologia di servizio richiesta;
- della **componente "una tantum per la funzionalità di integrazione"**;
- della **componente "variabile per il traffico"** in funzione del volume di contatti gestiti da ogni singola postazione da quotarsi in Euro/minuto di contatto equivalente<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Minuto di contatto equivalente: il concetto di minuto è applicabile al solo contatto voce; per questo il prezzo a "minuto di contatto equivalente" è un prezzo che include una quota relativa ai contatti tramite altri canali che non si basano sui minuti.



## REGIONE BASILICATA

---

- una **componente “variabile per l’ACW”** (Minuti di post elaborazione del contatto) da corrispondersi solamente nel caso di servizi che prevedano un’attività dell’operatore successiva al contatto diretto (con qualsiasi mezzo) con l’utente, da quotarsi in Euro/minuto.

Nel foglio elettronico denominato “Offerta economica per i servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione” (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”.

Procedura aperta per l'acquisizione di "Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013"

<b>Offerta economica</b>				
<b>Elemento di fornitura</b>	<b>Importo a base d'asta (IVA esclusa)</b>	<b>Importo offerto (IVA esclusa)</b>	<b>IVA ( 20% )</b>	<b>Importo offerto (IVA inclusa)</b>
<b>Stima Base d'Asta - LINEA 1</b>				
Servizi di call center	13.009.000,00	0,00	0,00	0,00
Servizi di supporto progetti-processi di innovazione	3.369.000,00	0,00	0,00	0,00
<b>Stima Base d'Asta - LINEA 2</b>				
Servizi di call center - a richiesta	3.750.000,00	0,00	0,00	0,00
Servizi "A RICHIESTA" di supporto progetti-processi di innovazione	4.737.000,00	0,00	0,00	0,00
<b>Oneri per la sicurezza</b>				
Oneri per la sicurezza	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>24.865.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>% Ribasso d'asta</b>		<b>100,00%</b>		

Procedura aperta per l'acquisizione di "Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013"

Offerta economica per i servizi di call center															
Rif. Capitolato tecnico (All. D1)	Descrizione servizio	Costo per singola postazione		Gestione del contatto				Numero unità equivalenti FT	Numero postazioni operatore	Minuti contatto equivalente/ mese	Totale Una tantum	Totale Costo a consumo /Mese	Totale Costo a consumo / Anno		
		Una tantum (€)		Costo a consumo €/minuto											
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)							(g)	
3.3.4	Servizi con operatore outbound - multicanale	Attivazione	Integrazione sistemi	Servizio	Chiamata outbound verso rete fissa	Chiamata outbound verso radiomobili	Minuti di post elaborazione del contatto (ACW)								
										5.000	-	-	-		
										1.000	-	-	-		
3.3.5	Servizi con operatore inbound - multicanale	Attivazione	Integrazione sistemi	Servizio	Chiamata da rete fissa AC addebito al chiamato	Chiamata da rete fissa AR addebito ripartito	Minuti di post elaborazione del contatto (ACW)	Opzione multilingua							
										200.000	-	-	-		
										40.000	-	-	-		
3.3.6	Servizi senza operatore (IVR)	Attivazione	Integrazione sistemi	Servizio	Chiamata da rete fissa AC addebito al chiamato	Chiamata da rete fissa AR addebito ripartito		Opzione multilingua							
									1	43.800	-	-	-		
									12	43.800	-	-	-		
3.3.7	Postazione di monitoraggio			Canone mensile											
									2			-	-		
									1			-	-		
<b>Linea 1</b>											<b>TOTALE (IVA esclusa)</b>	-	-	-	
<b>Linea 2</b>											<b>TOTALE (IVA esclusa)</b>	-	-	-	
<b>Annottazioni:</b>											<b>Riepilogo dell'offerta per i servizi di call center</b>				
1) Gli importi unitari offerti, siano essi una tantum o a consumo, devono essere espressi nel formato xxx.xxx,xxx (ovvero con i millesimi)											Linea 1			Linea 2	
2) Gli addebiti a consumo si baseranno sulla durata effettiva della conversazione											Totale Una tantum			-	-
3) La "Opzione multilingua" va indicata, ma non verrà conteggiata ai fini del calcolo del Totale costo a consumo / mese											Totale Costo a consumo * il periodo 2009-2013 (5 anni)			5	-
4) Linea 1 - la parte dell'importo a base d'asta a valere sui fondi che trovano copertura sul P.O.R. Basilicata 2007-2013 e su stanziamenti regionali e statali, e che è da imputarsi in toto con la presente deliberazione;											Totale			-	-
5) Per i "Servizi senza operatore (IVR)" si prevede per la Linea 2 un massimo di 12 Integrazione sistemi, nella ipotesi che aderiscano: 2 AASSL, 1 AOR, 1 IRCCS, 8 Enti strumentali											<b>(Una tantum + Totale Costo a consumo per il periodo 2009-2013)</b>			-	-
6) ACW - After Call Work															

Procedura aperta per l'acquisizione di "Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013"

Offerta economica per i Servizi di supporto progetti-processi di innovazione					
Elemento di fornitura	N° Unità	Durata contratto (in mesi)	Giorni uomo / Mese	Tariffa giornaliera offerta per il mix di figure professionali	Importo offerto (IVA esclusa)
algoritmi di calcolo	( e )	( f )	( g )	( d )	( h = e*f*g*d )
<b>Stima Base d'Asta - LINEA 1</b>					
Servizi di supporto progetti-processi di innovazione	14	60	18	0,00	0,00
<b>Stima Base d'Asta - LINEA 2</b>					
Servizi "A RICHIESTA" di supporto progetti-processi di innovazione	20	60	18	0,00	0,00
				<b>TOTALE</b>	<b>-</b>
NOTA 1: la "Tariffa giornaliera offerta per il mix di figure professionali" va determinata sulla base della apposita tabella di seguito riportata					
<b>Tariffa giornaliera offerta per il mix di figure professionali impegnate</b>					
determinata sulla base: a) della "Stima dell'impegno delle diverse figure prof. nell'esecuzione dell'attività" predisposta dall'Amministrazione, e delle "Tariffe giornaliere offerte"					
Figura professionale	Stima dell'impegno delle diverse figure prof. all'esecuzione dell'attività (%)	Tariffa giornaliera offerta, per figura professionale (IVA esclusa)	Tariffa giornaliera pesata, per figura professionale (IVA esclusa)	Tariffa giornaliera offerta per il mix di figure professionali impegnate (IVA esclusa)	
algoritmi di calcolo	( a )	( b )	( c = a * b )	( d = Σ c )	
Progettista	10,0%		-		
Analista Programmatore	15,0%		-		
Programmatore	25,0%		-		
Formatore / Amministrativo	40,0%		-		
Operatore	10,0%		-		