

COMMISSIONE AGGIUDICATRICE – RIUNIONE RISERVATA - SCHEDE VALUTAZIONI OFFERTE**TECNICHE GARA VISTI 2023****OPERATORE ECONOMICO N. 1**

A) INFRASTRUTTURE	Fino a 41 punti così ripartiti:	
Titolo	Punteggio previsto	Punteggio assegnato
Valutazione complessiva da parte dell'Ufficio delle infrastrutture proposte	Fino a 4 punti	2,8
Centri servizi (VAC)		
Valutazione generale degli aspetti concernenti i VAC, in termini ad esempio di dimensioni, posizione urbana, numero di sportelli, disposizione interna degli spazi, gradevolezza del design, riservatezza dell'utente, ecc.	Fino a 3 punti	2
Facile accessibilità dei VAC tramite mezzi di trasporto pubblico e disponibilità di parcheggi (ad esempio, vicinanza a stazioni o fermate degli autobus, dei treni e della metropolitana)	Fino a 1,5 punti	1,5
Vicinanza del VAC principale all'Ufficio consolare italiano situato nella stessa città	Fino a 1,5 punti	1
VAC dedicati esclusivamente all'Italia (i cui spazi, cioè, siano fisicamente separati da quelli utilizzati per servizi relativi ad altri Paesi)	Fino a 4 punti	4
Caratterizzazione italiana dei VAC proposti (ad esempio con arredamento di gusto, immagini dell'Italia, ecc.)	Fino a 2 punti	2
Messa a disposizione, all'interno di ciascuno dei VAC proposti, di spazi adeguati che l'Ufficio possa utilizzare per proprie attività di promozione turistica o culturale o economica	Fino a 3 punti	2,3
Per poter ottenere i punteggi sopra elencati l'operatore economico dovrà produrre una scheda informativa che specifichi: l'esatta ubicazione dei locali individuati per il VAC, le planimetrie, il design concept (compreso l'interior design) nonché una sintetica descrizione del piano di organizzazione degli spazi, inclusi quelli per le attività di promozione turistica o culturale o economica.		

RTI – ALMAVIVA e TLS Group

Disponibilità all'allestimento di VAC temporanei (pop-up) su richiesta dell'Ufficio	Fino a 1,5 punti	1,5
Possibilità di raccolta delle domande a domicilio tramite kit mobile (includere le impronte digitali), ove richiesto dall'Ufficio e a seguito di autorizzazione dei competenti uffici del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione internazionale	Fino a 0,5 punti	0,5
Per poter ottenere i punteggi sopra elencati, l'operatore economico dovrà presentare una sintetica scheda illustrativa per ciascun servizio a distanza che indichi la modalità di funzionamento del servizio in questione, comprensiva di specifiche tecniche. In caso di autorizzazione all'utilizzo delle postazioni di biometria mobile, verrà sottoscritto un apposito addendum al contratto per la regolamentazione dell'uso delle postazioni mobili.		
Numero di centri servizi (VAC) da installare nel Paese		
Mantenimento dello stesso numero di VAC rispetto a quelli esistenti stabiliti dal precedente/attuale concessionario	1 punto	1
Per poter ottenere il punteggio sopra indicato, l'operatore economico dovrà produrre una scheda informativa che specifichi: l'esatta ubicazione dei locali individuati per il VAC, le planimetrie, il design concept (compreso l'interior design) nonché una sintetica descrizione del piano di organizzazione degli spazi.		
Call Center		
Call Center	Fino a 5 punti così ripartiti:	
Se operativo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15	1,5 punti	1,5
Se operativo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18	3 punti	3
Se il servizio è prestato anche in lingua italiana	0,5 punti	0,5
Per poter ottenere i punteggi sopra elencati, l'operatore economico dovrà presentare una sintetica scheda illustrativa che indichi il numero di operatori utilizzati e le modalità di funzionamento, comprensiva di specifiche tecniche dei predetti call center.		
Applicazione dedicata per smartphone (esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica, a pena di esclusione)		
Gestione gratuita degli appuntamenti da parte dell'utente tramite applicazione	1 punto	1
Tracciatura gratuita dello stato della domanda presentata tramite applicazione	1 punto	1
Funzioni offerte dall'applicazione, design, facilità d'uso, lingue in cui è configurata (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e	Fino a 2,5 punti	2,5

RTI – ALMAVIVA e TLS Group

l'inglese, a pena di esclusione), parametri di sicurezza		
Per poter ottenere i punteggi sopra elencati, l'operatore economico dovrà presentare una sintetica scheda illustrativa che indichi la modalità di funzionamento dell'applicazione, comprensiva di specifiche tecniche.		
Sito internet (esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica, a pena di esclusione)		
Configurazione del sito, facilità di utilizzo (anche per portatori di disabilità), completezza delle informazioni e frequenza del loro aggiornamento, lingue utilizzate (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e l'inglese, a pena di esclusione)	Fino a 3,5 punti	3,5
Assistenza personalizzata on-line in tempo reale via chat	0,5 punti	0,5
Per poter ottenere i punteggi sopra elencati, l'operatore economico dovrà presentare una sintetica scheda illustrativa che indichi la modalità di funzionamento del sito, comprensiva di specifiche tecniche.		
Attrezzature informatiche Numero, qualità, adeguatezza e aggiornamento delle apparecchiature messe a disposizione: computer, scanner per impronte digitali, stampanti, server, ecc.	Fino a 2,5 punti	1,5
Sicurezza fisica e protezione dell'utenza Misure di sicurezza quali – a titolo esemplificativo – telecamere di sorveglianza esterne e interne, utilizzo di personale di sicurezza adeguatamente formato, modalità di separazione fisica dell'ingresso del VAC dall'area di accoglienza (ad esempio, bussole d'ingresso protette o sistema di doppie porte), vigilanza interna ed esterna, uscite di sicurezza.	Fino a 3 punti	2,5
Le misure di sicurezza previste devono essere ben dettagliate nelle schede tecniche del VAC, pena la non assegnazione del punteggio.		
SUBTOTALE A)		36,1
B) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE	Fino a 21 punti, così ripartiti:	
Titolo	Punteggio previsto	Punteggio assegnato
Valutazione complessiva dell'organizzazione del servizio	Fino a 6 punti	6

RTI – ALMAVIVA e TLS Group

Orario di apertura dei VAC per presentazione delle domande e ritiro dei passaporti (N.B. L'orario minimo di 7 ore consecutive e senza interruzioni ogni giorno per almeno 5 giorni consecutivi alla settimana è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica).		
Apertura per almeno 2 ore ogni giorno feriale dopo le ore 17	1 punto	1
Apertura per aggiuntive 3 ore ogni giorno feriale della settimana	1,5 punti	1,5
Sicurezza e protezione dei dati	Fino a 5 punti	5
Per poter ottenere il punteggio sopra indicato, l'operatore economico dovrà presentare una sintetica scheda illustrativa che indichi, con le necessarie specifiche tecniche, il sistema di sicurezza e protezione dati adottato e la conformità alle normative italiane, europee ed internazionali di riferimento (a titolo di esempio: collocazione del server in cui vengono conservati i dati, misure di sicurezza per la protezione dei server, sistema di eliminazione periodica dei dati).		
Metodo di lavoro	Fino a 4 punti	3,8
Valutazione delle soluzioni proposte, della linearità, dell'ordine logico e pratico del processo, e dei tempi di trattazione previsti.		
Offerta di servizi aggiuntivi a pagamento	Fino a 1 punto	1
Numero, qualità, diversificazione e ragionevolezza del prezzo dei servizi a pagamento proposti in aggiunta a quelli offerti gratuitamente o obbligatori secondo il bando.		
Cura dell'utente (N.B. La disponibilità gratuita nel VAC di tutti i modelli e formulari cartacei che possono essere necessari per la presentazione della domanda di visto è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica)		
Sistema di gestione delle code nel VAC che non richieda la presenza fisica dell'utente all'interno del VAC stesso (ad esempio, tramite applicazione su smartphone) per presentazione della domanda e ritiro del passaporto	1,5 punti	1,5
Sistema di gestione delle code degli utenti nel VAC tramite codici numerici	0,5 punti	0,5
Presenza nel VAC di un numero adeguato di addetti deputati esclusivamente ad assistenza generica degli utenti (ad esempio per fornire informazioni o aiutare nella compilazione dei formulari)	0,5 punti	0,5
SUBTOTALE B)		20,8
C) SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI PER TUTTE LE DOMANDE PRESENTATE	Fino a 23 punti, così ripartiti:	
Titolo	Punteggio previsto	Punteggio assegnato
Riconsegna a domicilio del passaporto e del resto della documentazione tramite corriere espresso	4 punti	4

RTI – ALMAVIVA e TLS Group

Applicazione per la compilazione integrale via internet del formulario di domanda e degli eventuali documenti aggiuntivi da parte dell'utente	3 punti	3
Verifica dell'autenticità della documentazione presentata dall'utente, su richiesta dell'Ufficio e fino a un massimo del 30% del totale di domande presentate, da svolgersi entro massimo 30 giorni	4 punti	4
Equipaggiamento dei VAC proposti (al di fuori di quello localizzato nella città in cui è situato l'Ufficio) con sistema di video intervista degli utenti	Fino a 2 punti	1
Traduzione ufficiale di tutti i documenti necessari per la presentazione della domanda, su richiesta dell'Ufficio e fino a un massimo del 20% della documentazione complessiva	2,5 punti	2,5
Compilazione guidata e assistita del formulario di domanda al telefono	2 punti	2
Compilazione guidata e assistita del formulario di domanda nel VAC	1,5 punti	1,5
Tracciatura dello stato della domanda via sms/WhatsApp	1 punto	1
Fotocopie di tutti i documenti necessari presso il VAC, ove richiesto dall'utente	1 punto	1
Fotografia scattata nel VAC per il formulario di domanda	2 punti	2
I punteggi sopra riportati sono attribuibili solamente laddove i servizi siano prestati in maniera completamente gratuita, ossia siano inclusi nel servizio standard del concessionario remunerato dalla "service fee".		
SUBTOTALE C)		22
D) PERSONALE ADDETTO		
Fino a 5 punti, così ripartiti:		
Titolo	Punteggio previsto	Punteggio assegnato
Numero di addetti (totale per tutti i VAC proposti)		
Almeno n 5 addetti complessivi è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica.		
Da n. 6 a n. 7 addetti	Fino a 1 punto	1
Oltre gli 8 addetti	2 punti	2
Almeno 1 addetto per VAC a conoscenza della lingua italiana	2 punti	0
Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande e sono esclusi quindi gli addetti alle informazioni, ai call center e il personale dirigenziale.		

RTI – ALMAVIVA e TLS Group

Per poter ottenere il punteggio sopra indicato, l'operatore economico dovrà produrre un modello contrattuale in cui sia espressamente prevista una clausola di adeguamento automatico dei salari all'inflazione. La fissazione dei salari pagati ai lavoratori impiegati per lo specifico contratto in essere in misura pari ad almeno il 10% superiore al livello del salario minimo previsto dalla legislazione locale per analoghe mansioni, con consegna alla Sede della tabella dei salari pagati, è un requisito obbligatorio dell'offerta tecnica.

SUBTOTALE D)		3
E) PRECEDENTE ESPERIENZA IN MATERIA DI FORNITURA DI SERVIZI AUSILIARI AL RILASCIO DI VISTI	Fino a 4 punti così ripartiti:	
Titolo	Punteggio previsto	Punteggio assegnato
Nel Paese in cui eseguire la prestazione, in almeno uno dei due anni precedenti alla pubblicazione del bando di gara	1 punto	1
In qualunque Paese, per uno o più Stati membri dell'area Schengen con cui il concorrente ha collaborato nell'anno precedente alla pubblicazione del bando di gara	3 punti	3
SUBTOTALE E)		4
F) NUMERO DI PAGINE CONTENUTE NELLA BUSTA DELL'OFFERTA TECNICA SUPERIORI A 100	Decurtazione di 5 punti dal punteggio totale	-
SUBTOTALE F)		0
TOTALE (SUBTOTALI A+B+C+D+E+F)		85,9