

ALLEGATO N Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica (Pmax 70)

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	P. MAX	N.	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	P. MAX	N.	Sub-criteri di valutazione	Punti D max	Punti T max				
1	Qualità progettuale dell'offerta di gestione integrata dei servizi	35	1.1	Modalità di articolazione dei servizi offerti: qualità ed efficacia della proposta in relazione alle diverse modalità di esecuzione dei servizi	7	1.1.1	Qualità ed efficacia delle modalità di svolgimento proposte per i servizi di Biglietteria e Gestione Casse	3					
						1.1.2	Qualità ed efficacia delle modalità di svolgimento proposte per i servizi di Accoglienza e Presidio Rettorario.	2					
			1.2	Organizzazione interna dell'impresa	16	1.2.1	Adeguatezza ed efficacia della struttura organizzativa proposta (organigramma)	16	1.2.2	Disponibilità ad impiegare n.3 unità lavorative, nella fascia oraria 11.00-15.00, per supplire a improvvisi picchi di affluenza di pubblico nelle giornate di sabato, domenica e festivi comprese nel periodo aprile-settembre di ogni anno, in via alternativa:		13	
										PRESENTI sul luogo dell'appalto		7	
										REPERIBILI IN 30' sul luogo dell'appalto		5	
										REPERIBILI IN 60' sul luogo dell'appalto			
			1.3	Coordinamento tra i vari servizi, intercambiabilità e contenimento del turn-over	10	1.3.1	Coerenza e adeguatezza del piano presenze proposto per i diversi servizi relativamente ai livelli minimi di prestazione previsti dal capitolato, attraverso una griglia di simulazione turni annuale. Tale simulazione dovrà tener conto del flusso di visitatori in relazione alle diverse stagionalità, condizioni meteorologiche, festività	10	1.3.2	Modalità proposte per garantire, entro 2 mesi dall'avvio dell'appalto, la piena intercambiabilità del personale nei servizi di Biglietteria/Gestione Casse	3	4	
										1.3.3	Modalità proposte per garantire, entro 2 mesi dall'avvio dell'appalto, la piena intercambiabilità del personale nei servizi di Centralino/Reception	2	
										1.3.4	Modalità proposte per garantire, entro 2 mesi dall'avvio dell'appalto, la piena intercambiabilità del personale nei servizi di Info Point/Accoglienza/Customer Satisfaction/Presidio Rettorario	1	
1.4	Sistemi di autocontrollo nell'espletamento dei servizi	2								1.4.1	Descrizione degli strumenti proposti per garantire una misurazione maggiormente oggettiva del livello qualitativo dei servizi	2	
2	Caratteristiche, qualifiche e formazione del personale	29	2.1	Qualificazione del personale impiegato	11	2.1.1	Impiego di personale aggiuntivo (rispetto a quello da assorbire) con esperienza pregressa di almeno 12 mesi continuativi nell'ambito dei servizi di Biglietteria e Gestione casse, documentabile da curricula		5				
						2.1.2	Impiego di personale aggiuntivo (rispetto a quello da assorbire) con esperienza pregressa di almeno 12 mesi continuativi nell'ambito dei servizi di Accoglienza, Presidio aree museali o parchi a tema, documentabile da curricula		3				
						2.1.3	Impiego di personale aggiuntivo (rispetto a quello da assorbire) con esperienza pregressa di almeno 12 mesi continuativi nell'ambito dei servizi di Centralino/Reception, documentabile da curricula		3				
			2.2	Formazione del personale impiegato *	10	2.2.1	Disponibilità a garantire, entro tre mesi dall'avvio dell'appalto, la somministrazione di un corso di CUSTOMER CARE a tutto il personale impiegato (aggiuntivo e da assorbire)		5				
						2.2.2	Disponibilità a garantire, entro tre mesi dall'avvio dell'appalto, la somministrazione di un corso di CASSIERE PER PUNTO VENDITA a tutto il personale impiegato (aggiuntivo e da assorbire)		5				
			2.3	Conoscenza di una 2ª lingua straniera (oltre all'inglese)*	8	2.3.1	Disponibilità a garantire, entro sei mesi dall'avvio dell'appalto, la somministrazione di un corso di lingua a scelta fra SPAGNOLO, FRANCESE, ARABO a tutto il personale impiegato (aggiuntivo e da assorbire)		4				
						2.3.2	Disponibilità a garantire, entro sei mesi dall'avvio dell'appalto, la somministrazione di un CORSO AVANZATO DI LINGUA INGLESE incluse prove di conversazione, a tutto il personale impiegato (aggiuntivo e da assorbire)		3				
						2.3.3	Disponibilità a garantire, entro sei mesi dall'avvio dell'appalto, la somministrazione di un corso di lingua dei segni LIS a tutto il personale impiegato (aggiuntivo e da assorbire)		1				
			3	Proposte migliorative	6	3.1	Iniziative per il miglioramento del servizio di Biglietteria, Gestione casse e Controllo Accessi	4			4		
3.2	Iniziative per il miglioramento del servizio di Accoglienza, Presidio Rettorario e Varco Uscita	2						2					

\* Con riferimento ai sub-criteri valutativi 2.2 e 2.3 si richiede che i corsi proposti abbiano una durata minima di 16 ore, siano tenuti da docenti iscritti al Registro Formatori Professionisti (o altre categorie similari: Associazione Italiana Formatori, Registro Nazionale Formatori, Albo Nazionale Formatori, ecc.) e svolti presso Aziende in possesso della Certificazione Iso 9001:2015