

Allegato 1 al verbale 2  
OPERATORI ECONOMICI LOTTO 1

| MACRO E SUBCRITERI  |  |                | CONSORZIO STABILE PRIMO NOMINE |                   |  | REAR Società Cooperativa |                   |  | RTI costituendo SOCIETA' COOPERATIVA CULTURE (mandataria) – COOPERATIVA SOCIALE TERRA (mandante) |                   |   |
|---|--|----------------|--------------------------------|-------------------|--|--------------------------|-------------------|--|--|-------------------|---|
|   |  |                | PUNTEGGI DISCREZIONALI         | PUNTEGGI OTTENUTI | MOTIVAZIONI COMMISSIONE  | PUNTEGGI DISCREZIONALI   | PUNTEGGI OTTENUTI | MOTIVAZIONI COMMISSIONE  | PUNTEGGI DISCREZIONALI   | PUNTEGGI OTTENUTI | MOTIVAZIONI COMMISSIONE   |
| 1. SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Max punti 35) - QL | 1.A Efficienza e adeguatezza della proposta di erogazione dei servizi al pubblico  | 1.A.1          | 0,50                           | 5,00              | La Commissione valuta sostanzialmente buone le soluzioni organizzative e gestionali proposte, anche con riferimento alle modalità di copertura garantite per i singoli servizi ed alla gestione delle situazioni impreviste.   | 0,65                     | 6,50              | La Commissione valuta più che buona la proposta del concorrente che, al fine di garantire qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi, mette, tra l'altro, a disposizione dell'Ente un Responsabile di contratto che garantirà, come il Responsabile per i servizi (figura minima richiesta dal capitolato), la reperibilità h 24 per 365 gg all'anno. Allo stesso fine, ed anche per gestire situazioni impreviste, il concorrente mette a disposizione 12 addetti jolly.   | 0,75   | 7,50              | La Commissione valuta di livello distinto la proposta del concorrente nelle soluzioni organizzative e gestionali proposte al fine di garantire qualità ed efficienza nell'erogazione dei servizi e molto buona la descrizione dettagliata dei compiti delle risorse messe a disposizione per la copertura dei servizi. La Commissione apprezza inoltre la messa a disposizione dell'Ente di una figura di indirizzo e coordinamento sempre reperibile aggiuntiva rispetto a quella minima richiesta da capitolato di gara. Il Concorrente, inoltre, prevede "operatori jolly" quali figure operative formate appositamente, in maniera che, all'occorrenza, possano sostituire il personale titolare, garantendo la massima qualità del servizio. |
|   |  | 1.A.2          | 0,45                           | 2,25              | La Commissione valuta complessivamente buona la proposta del concorrente, che utilizza, in particolare, come leva gestionale per garantire integrazione, flessibilità e sinergia, quella della formazione multiskill del personale. Il concorrente offre inoltre un sistema di rilevazione presenze e gestione e pianificazione delle giornate lavorative.   | 0,55                     | 2,75              | La descrizione delle modalità con le quali il concorrente intende garantire integrazione, flessibilità e sinergia tra i diversi siti, appare buona. La Commissione apprezza in particolare la costituzione di un gruppo di lavoro stabile, formato e costantemente aggiornato, che permette la condivisione di stili e metodi di lavoro comuni, il mantenimento degli standard prestazionali e il contenimento del turnover.   | 0,65   | 3,25              | La descrizione delle modalità con le quali il concorrente intende garantire integrazione, flessibilità e sinergia tra i diversi siti, appare più che buona. La Commissione apprezza in particolare le modalità di formazione e monitoraggio del personale impiegato, le procedure e gli strumenti di comunicazione interna messe in campo per rispondere al criterio, l'implementazione di un sistema informativo dedicato al supporto gestionale di tutti i processi della commessa, integrabile con i sistemi di vendita e contabili in uso, che consente una condivisione sempre aggiornata con l'Ente delle informazioni su personale e servizi.  |
|   |  | 1.A.3          | 0,25                           | 1,25              | La completezza e coerenza della proposta del concorrente appaiono complessivamente più che sufficienti; tuttavia la Commissione segnala delle difformità tra l'offerta presentata in termini di impegno mensile/annuale/biennale di personale e le richieste del capitolato di gara per i servizi ordinari, quali un monte ore inferiore al minimo richiesto per alcuni servizi (es. sorveglianza Orto botanico e Villa Parco Bolasco; biglietteria Palazzo Bo) e la mancanza di indicazioni circa l'impegno per il servizio di visite guidate.                      | 0,25                     | 1,25              | La completezza e coerenza della proposta del concorrente appaiono complessivamente più che sufficienti; tuttavia la Commissione segnala delle difformità tra l'offerta presentata in termini di impegno mensile/annuale/biennale di personale e le richieste del capitolato di gara per i servizi ordinari, quali un monte ore inferiore al minimo richiesto per alcuni servizi (es. biglietteria e supporto alle vendite Orto botanico, Villa Parco Bolasco e Palazzo Bo; presidio e accoglienza Orto botanico; sorveglianza Villa Parco Bolasco).  | 0,55   | 2,75              | La proposta del concorrente con riferimento al criterio di valutazione in oggetto appare buona nel suo complesso, sia per quanto riguarda l'impegno mensile previsto in termini di personale messo a disposizione per ogni sito e servizio oggetto di gara, sia per quanto concerne buona parte delle soluzioni e delle azioni proposte.  |
|   | 1.B. Efficienza e adeguatezza della proposta relativa ai servizi di visita   | 1.B.1          | 0,70                           | 3,50              | Il concorrente presenta in modo articolato il servizio di visita guidata proposto, indicando un buon numero di temi con contenuti interessanti per i percorsi di visita in Orto botanico e Palazzo Bo, pur senza sviluppare in modo pienamente soddisfacente la metodologia di conduzione delle visite con riferimento ai diversi target di utenza. La Commissione rileva una mancanza di proposte relativamente a Villa Parco Bolasco, mentre è limitata la proposta di visite-evento e visite per famiglie. La valutazione è complessivamente di livello distinto. | 0,55                     | 2,75              | La Commissione valuta il progetto presentato dal concorrente, per il criterio in oggetto, buono nel complesso; tuttavia il concorrente non descrive chiaramente e compiutamente la proposta con riferimento ai percorsi di visita tematici, alle visite-evento e alle visite per famiglie come richiesto nel disciplinare di gara e non distingue le proposte presentate con riferimento ai target di utenza. Inoltre la Commissione segnala la sovrapposizione, non sempre distinguibile, tra proposte aventi ad oggetto visite guidate e quelle relative ad attività didattica, non indicata peraltro tra i servizi richiesti in gara. | 0,90   | 4,50              | Il concorrente descrive esaurientemente il proprio progetto secondo quanto richiesto dal criterio di valutazione, definendo metodologie, contenuti e obiettivi per l'organizzazione dei servizi di visita guidata facendo anche riferimento ai principali target di utenza. La Commissione apprezza particolarmente la quantità e l'approfondimento delle proposte, l'innovatività dei contenuti, l'attenzione riservata agli utenti con bisogni speciali. La proposta, nel suo complesso, relativamente al criterio 1.B.1., è valutata di livello ottimale.  |
|   |  | 1.B.2          | 0,40                           | 2,00              | La Commissione valuta discreta la soluzione di audioguida prevista dal concorrente pur segnalando che non vengono affrontati e descritti alcuni punti richiesti dal disciplinare per consentire la valutazione completa del presente criterio (es. schede tecniche, esempi di user experience, scheda prototipo). Insufficiente la presentazione della tipologia dei device che il concorrente intende mettere a disposizione come radioguide.   | 0,85                     | 4,25              | La proposta del concorrente è descritta in modo ampio e dettagliato relativamente al progetto di ideazione e realizzazione dei percorsi audioguida. La Commissione apprezza in particolare la soluzione tecnica scelta, i tempi di implementazione offerti, inferiori rispetto a quelli previsti da Capitolato, le modalità di sviluppo dei contenuti. In linea con le richieste dell'Ente, risulta anche la tipologia di device previsto come radioguida. La valutazione della Commissione è complessivamente ottima.   | 0,75   | 3,75              | Il progetto presentato dal concorrente viene valutato di livello distinto nel suo complesso. La proposta del concorrente è descritta in modo accurato relativamente al progetto di ideazione e realizzazione dei percorsi audioguida e risponde in modo più che buono alle richieste tecniche e metodologiche indicate dall'Ente. Risulta non pienamente soddisfacente la presentazione della tipologia dei device messi a disposizione come radioguide.  |
|   | 1.C. Interventi per la promozione della visita ai Siti culturali dell'Università di Padova: qualità degli strumenti proposti e del piano di comunicazione e promozione | 1.C            | 0,65                           | 3,25              | La Commissione valuta complessivamente più che buona la proposta del concorrente relativamente agli interventi per la promozione della visita ai Siti culturali. Interessante la collaborazione proposta a supporto della attività di promozione. Tuttavia, risulta poco specifica la descrizione delle attività proposte, dei soggetti intermediari, dei risultati attesi e dei tempi di attuazione.  | 0,55                     | 2,75              | La proposta del concorrente è considerata complessivamente di buon livello. Il progetto presentato, tuttavia, non contiene che sommariamente il piano di comunicazione pubblicitario, la descrizione dei tempi di attuazione delle proposte e degli interventi specifici per ogni target, la definizione dei risultati attesi delle azioni in termini di pubblico e attrattività dei Siti, così come richiesto dal criterio di valutazione.  | 0,75   | 3,75              | La Commissione valuta distinto il progetto del concorrente che presenta in modo dettagliato e ordinato attività distinte per target e tempi di attuazione, soggetti intermediari destinatari delle attività, piano di comunicazione pubblicitario e risultati attesi, in linea con quanto richiesto dal disciplinare di gara per questo criterio.   |
|   | TOTALE MACROCRITERIO 1   |                |                                | 17,25             |  |                          | 20,25             |  |  | 25,50             |   |
|   | 2.A Cv del Responsabile per i servizi con compiti di interfaccia verso l'Ente, ....(QL max punti 5)  | 2.A (QL max 5) | 0,95                           | 4,75              | La Commissione valuta molto positivamente il curriculum e l'esperienza professionale della figura di Responsabile per i servizi proposta dal concorrente, congrui con i requisiti richiesti.   | 0,60                     | 3                 | La Commissione valuta buona la proposta del concorrente, tenuto conto complessivamente delle competenze della figura indicata come Responsabile per i servizi e dell'esperienza specifica della figura del Responsabile del contratto a questo affiancata, pur se di quest'ultimo non viene fornito il curriculum.   | 0,95   | 4,75              | Il profilo, le competenze e l'esperienza della figura di Responsabile per i servizi proposta dal concorrente vengono valutati ottimi dalla Commissione, particolarmente centrati e pertinenti rispetto all'attività specifica oggetto della procedura.  |





|   |   |  |      |       |  |      |       |   |      |       |  |
|---|---|--|------|-------|--|------|-------|---|------|-------|--|
| 2.<br>QUALITÀ<br>DELLE<br>RISORSE<br>DEDICAT<br>E AI<br>SERVIZI<br>(max<br>punti 27)<br>QL E QN | 2.B CV dei 3 referenti operativi con compiti di coordinare...(QL max punti 3)             | 2.B (QL max 3)   | 0,40 | 1,2   | La Commissione valuta complessivamente discreta la proposta del concorrente pur se i referenti operativi indicati mostrano esperienza particolarmente limitata nel ruolo di coordinamento richiesto. Il concorrente inoltre, non specifica, per ogni referente operativo proposto, quale sia il sito culturale che lo stesso dovrà coordinare e verificare, non consentendo così alla Commissione di valutare pienamente la corrispondenza del cv proposto con l'attività da svolgere.                           | 0,60 | 1,8   | La Commissione valuta buoni i curricula dei tre referenti operativi proposti dal concorrente, caratterizzati da competenze negli ambiti specifici di attività interessati dalla presente procedura di gara e da una esperienza, seppur relativa, di coordinamento.  | 0,95 | 2,85  | Il concorrente presenta tre curricula particolarmente adeguati ai compiti di coordinamento e verifica dell'attività richiesti dal capitolato di gara, relativi a operatori che vantano esperienza, talora pluriennale, in ruoli e servizi analoghi. La Commissione dà valutazione ottima.  |
|   | 2.C Profili professionali degli operatori impiegati                                       | 2.C.1 (QL max 7)   | 0,30 | 2,1   | Il concorrente presenta in modo generico i profili professionali dedicati all'espletamento dei singoli servizi, non indicando nello specifico quanto espressamente richiesto dal criterio di valutazione, in particolare per quanto riguarda il numero delle figure complessivamente messe a disposizione e le relative qualifiche ed esperienze in relazione a ciascun Sito e servizio previsto. La valutazione della Commissione è complessivamente più che sufficiente.                                       | 0,40 | 2,8   | Il concorrente presenta sommariamente, e senza distinzione rispetto ai Siti, i profili professionali degli operatori impiegati. I profili rispondono in modo discreto ai requisiti di qualità e coerenza in relazione ai servizi oggetto di gara richiesti dal criterio di valutazione.   | 0,95 | 6,65  | Il concorrente presenta e descrive in maniera molto precisa ed analitica i profili professionali dedicati all'espletamento dei singoli servizi, distinguendoli per Sito e mettendone in relazione qualifiche ed esperienze; la valutazione della Commissione è pertanto ottima.  |
|   |   | 2.C.2. (QL max 7)  | 0,30 | 2,1   | Il concorrente presenta in modo generico i profili professionali dedicati all'espletamento del servizio di visita guidata, non indicando nello specifico quanto espressamente richiesto dal criterio di valutazione, in particolare per quanto riguarda il numero delle figure complessivamente messe a disposizione e le relative competenze e grado di esperienza in servizi di analoga natura in ambito naturalistico e/o culturale. La valutazione della Commissione è complessivamente più che sufficiente. | 0,40 | 2,8   | Il concorrente presenta sommariamente i profili professionali degli operatori impiegati nel servizio di visita guidata. Detti profili rispondono in modo discreto ai requisiti di qualità e coerenza in relazione ai servizi oggetto di gara richiesti dal criterio di valutazione.   | 0,95 | 6,65  | Il concorrente presenta e descrive molto chiaramente ed analiticamente i profili professionali dedicati all'espletamento del servizio di visita guidata, con particolare riferimento a competenza e grado di esperienza in servizi di analoga natura in ambito naturalistico e culturale. La valutazione della Commissione è ottima. |
|   | 2.D. Livello di conoscenza specifica delle lingue attestata tramite autocertificazione... | 2.D.1 (QN max punti 1)   | 0    |       | La Commissione non è in grado di assegnare i punteggi quantitativi previsti, in quanto il concorrente non ha specificato né in questo punto né altrove nell'offerta il livello il numero di risorse dedicate collegandole con il relativo grado di conoscenza della lingua straniera richiesta dal presente criterio.  | 1    | 1     | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   | 5,8  | 1     | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 5,8 punti.   |
|   |   | 2.D.2. (QN max punti 1)  | 0    |       | La Commissione non è in grado di assegnare i punteggi quantitativi previsti, in quanto il concorrente non ha specificato né in questo punto né altrove nell'offerta il livello il numero di risorse dedicate collegandole con il relativo grado di conoscenza della lingua straniera richiesta dal presente criterio.  | 1    | 1     | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   | 1,85 | 1     | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,85 punti.  |
|   |   | 2.D.3 (QN max punti 1)   | 0    |       | La Commissione non è in grado di assegnare i punteggi quantitativi previsti, in quanto il concorrente non ha specificato né in questo punto né altrove nell'offerta il livello il numero di risorse dedicate collegandole con il relativo grado di conoscenza della lingua straniera richiesta dal presente criterio.  | 1    | 1     | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   | 0,75 | 0,75  | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |
|   |   | 2.D.4 (QN max punti 1)   | 0    |       | La Commissione non è in grado di assegnare i punteggi quantitativi previsti, in quanto il concorrente non ha specificato né in questo punto né altrove nell'offerta il livello il numero di risorse dedicate collegandole con il relativo grado di conoscenza della lingua straniera richiesta dal presente criterio.  | 1    | 1     | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   | 1,15 | 1     | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,15 punti.  |
|   |   | 2.D.5 (QN max punti 1)   | 0    |       | La Commissione non è in grado di assegnare i punteggi quantitativi previsti, in quanto il concorrente non ha specificato né in questo punto né altrove nell'offerta il livello il numero di risorse dedicate collegandole con il relativo grado di conoscenza della lingua straniera richiesta dal presente criterio.  | 1    | 1     | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   | 0,95 | 0,95  | Considerato quanto dichiarato, la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |
|   | TOTALE MACROCRITERIO 2  |  |      | 10,15 |  |      | 15,4  |   |      | 25,6  |  |
|   | 3. QUALIFICAZIONE DEL CONTRAENTE  | 3.A) Coerenza del profilo aziendale in relazione ai servizi oggetto di gara, con valutazione della qualità delle esperienze pregresse.... (QL max punti 5) | 0,60 | 3     | La Commissione valuta buono il profilo aziendale dei partecipanti al Consorzio; tuttavia il concorrente si limita ad elencare solo quattro esperienze pregresse e non fornisce una descrizione che consenta di valutarle compiutamente.  | 0,85 | 4,25  | La Commissione valuta positivamente il profilo aziendale del concorrente e le esperienze pregresse elencate in relazione al complesso delle attività oggetto di gara, pur trattandosi nella più parte dei casi di esperienze nelle quali il concorrente è stato chiamato a gestire singoli servizi tra quelli oggetto della presente procedura. | 0,95 | 4,75  | La Commissione valuta particolarmente coerente il profilo aziendale del concorrente in relazione ai servizi oggetto di gara e ottime le esperienze pregresse, tutte concernenti il complesso delle attività richieste dalla presente procedura.  |
|   | TOTALE MACROCRITERIO 3  |  |      | 3     |  |      | 4,25  |   |      | 4,75  |  |
|   | 4. MIGLIORIE NELL'OR  | 4.A. Proposte di migliorie, in termini di misure organizzative....(QL max punti 3)   | 0,50 | 1,5   | La Commissione valuta di buon livello le migliorie proposte dal concorrente.   | 0,75 | 2,25  | La Commissione valuta di livello distinto le migliorie proposte dal concorrente, con particolare riferimento allo strumento per lo sviluppo di tour con realtà aumentata.   | 0,65 | 1,95  | La Commissione valuta più che buone le migliorie proposte dal concorrente sia in termini di metodologie che di strumenti proposti.   |
|   | TOTALE MACROCRITERIO 4  |  |      | 1,5   |  |      | 2,25  |   |      | 1,95  |  |
|   | TOTALE (massimo 70)   |  |      | 31,90 |  |      | 42,15 |   |      | 57,80 |  |








## Allegato 2 al verbale 2 OPERATORI ECONOMICI LOTTO 2

| MACRO E SUBCRITERI  |  |  | COOPERATIVA SOCIALE TERRA |                   |  | NETWORK CONTACTS       |                   |   |
|---|--|--|---------------------------|-------------------|--|------------------------|-------------------|---|
|   |  |  | PUNTEGGI DISCREZIONALI    | PUNTEGGI OTTENUTI | MOTIVAZIONI COMMISSIONE  | PUNTEGGI DISCREZIONALI | PUNTEGGI OTTENUTI | MOTIVAZIONI COMMISSIONE   |
| 1. SOLUZIONE PROGETTUALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Max punti 35) - QL | 1.A Efficienza e adeguatezza della proposta di erogazione dei servizi di Contact centre e centro unico di prenotazione (QL max punti 30) | 1.A.1 (QL max punti 15)  | 0,85                      | 12,75             | La Commissione apprezza particolarmente la descrizione dettagliata delle soluzioni organizzative e gestionali proposte dal concorrente e valuta nel complesso di livello ottimale la proposta relativamente al servizio di Contact centre con la specificazione dell'impegno mensile previsto in termini di personale e volta ad offrire soluzioni che privilegiano l'utilizzo di risorse formate ed in maggior numero, nel caso di situazioni impreviste. | 0,65                   | 9,75              | La Commissione valuta nel complesso distinta la descrizione della proposta del concorrente relativamente al servizio di contact centre. La Commissione apprezza in particolare gli strumenti gestionali, anche tecnologici, proposti per garantire qualità, efficienza e sinergia nell'erogazione dei servizi.  |
|   |  | 1.A.2 (QL max punti 10)  | 0,75                      | 7,50              | La Commissione valuta nel complesso molto buona la descrizione della proposta del concorrente relativamente al servizio di Centro Unico di prenotazione con la specificazione dell'impegno mensile previsto in termini di personale e volta ad offrire soluzioni che privilegiano l'utilizzo di risorse formate ed in maggior numero, nel caso di situazioni impreviste.   | 0,55                   | 5,50              | La Commissione valuta nel complesso buona la descrizione della proposta del concorrente relativamente al servizio oggetto di valutazione nel presente criterio, pur segnalando che esso non descrive nel dettaglio le soluzioni proposte.   |
|   |  | 1.A.3 (QL max punti 5)   | 0,85                      | 4,25              | Il concorrente descrive dettagliatamente, con indicazione delle attività, delle metodologie, dei tempi e dei risultati attesi, il criterio in oggetto. La Commissione valuta positivamente gli strumenti e le attività previste dal concorrente per le attività di customer care e customer satisfaction, ritenute fattibili e interessanti per l'Ente. La valutazione complessiva è di livello ottimo.  | 0,55                   | 2,75              | Con specifico riferimento agli strumenti e alle attività previste dal concorrente per le attività di customer care, la Commissione segnala di aver rinvenuto la descrizione in quanto descritto nel criterio 1.B anziché nel criterio 1.A.3. La Commissione valuta nel complesso buona la proposta del concorrente, che però non descrive nel dettaglio le soluzioni proposte.  |
|   | 1.B. Metodologia e organizzazione del lavoro nella gestione del servizio di informazione al pubblico web e social (QL max punti 5)       | 1.B.   | 0,80                      | 4,00              | La proposta del concorrente è molto ben centrata rispetto alla realtà dell'Ente e del contesto in cui dovrà essere eseguito il servizio oggetto di valutazione. Il concorrente descrive in maniera dettagliata metodologia, organizzazione, team, strumenti ed attività fornendo alla Commissione una proposta completa che essa valuta di livello distinto.   | 0,20                   | 1,00              | La proposta del concorrente è valutata sufficiente in quanto contenente, con specifico riferimento alla gestione del servizio di informazione al pubblico web e social, soltanto la specificazione che per detto servizio saranno collocate tre risorse. Il concorrente non descrive metodologia e organizzazione del lavoro nella gestione del servizio in oggetto come invece richiesto dal disciplinare di gara e le attività che propone non risultano particolarmente coerenti con il servizio così come descritto nel capitolato di gara. |
|   |  | TOTALE MACROCRITERIO 1   |                           | 28,50             |  |                        | 19,00             |   |
| 2. QUALITÀ DELLE RISORSE DEDICATE AI SERVIZI (max punti 27) QL E QN       | 2.A Cv del Responsabile per i servizi ....(QL max punti 5)   | 2.A (QL max 5)   | 0,95                      | 4,75              | La Commissione molto positivamente il curriculum vitae della figura del Responsabile per i servizi proposta dal concorrente; il profilo della figura proposta appare molto centrato non solo come formazione ma anche come esperienza e competenze relative allo specifico ruolo richiesto nell'ambito dei servizi oggetto della presente procedura.   | 0,85                   | 4,25              | La Commissione valuta positivamente il curriculum vitae della figura del Responsabile per i servizi proposta dal concorrente; la figura proposta appare ben formata e con pluriennale esperienza, pur se non in tutti gli ambiti dei servizi oggetto della presente procedura.  |
|   | 2.B Profili professionali degli operatori impiegati (QL max punti 17)  | 2.B.1 Qualità e coerenza di tutti i profili professionali presentati rispetto ai servizi di Contact centre e centro unico di prenotazione....(QL max punti 12) | 0,95                      | 11,40             | La Commissione valuta di ottimo livello la qualità e la coerenza dei 33 profili professionali offerti e approfonditamente descritti dal concorrente, tutti con titolo di studio costituito da Laurea e con esperienza pluriennale negli specifici servizi oggetto del contratto.   | 0,60                   | 7,20              | La Commissione valuta buona la qualità e la coerenza dei profili professionali dichiarati dal concorrente per i servizi di Contact Centre ed il Centro unico di prenotazione, con possesso di diploma di scuola media superiore ed esperienza pregressa in settori analoghi.  |
|   |  | 2.B.2 Qualità e coerenza dei profili professionali presentati per il servizio di informazione al pubblico web e social...(QL max 5)                            | 0,95                      | 4,75              | La Commissione valuta di ottimo livello la qualità e la coerenza dei cinque profili professionali offerti e approfonditamente descritti dal concorrente, quasi tutti con esperienza pregressa significativa nei servizi di informazione al pubblico web e social.  | 0,60                   | 3,00              | La Commissione valuta buona la qualità e la coerenza dei 3 profili professionali dichiarati dal concorrente, con esperienza pregressa in settori analoghi.  |
|   | 2.C Livello di conoscenza specifica delle lingue attestata tramite autocertificazione...   | 2.C.1 (QNmax 1)  | 4,15                      | 1,00              | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 4,15 punti.  | 1,80                   | 1,00              | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,8 punti.  |
|   |  | 2.C.2 (QNmax 1)  | 1,10                      | 1,00              | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,1 punti.   | 0,60                   | 0,60              | Considerato quanto dichiarato la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |



|  |   |                 |  |      |       |  |  |      |       |   |
|--|---|-----------------|--|------|-------|--|--|------|-------|---|
|  |   | 2.C.3 (QNmax 1) |  | 0,42 | 0,42  | Considerato quanto dichiarato la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.   |  | 0,45 | 0,45  | Considerato quanto dichiarato la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |
|  |   | 2.C.4 (QNmax 1) |  | 1,10 | 1,00  | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,1 punti.   |  | 0,60 | 0,60  | Considerato quanto dichiarato la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |
|  |   | 2.C.5 (QNmax 1) |  | 1,15 | 1,00  | Considerato che il massimo punteggio previsto per il criterio in oggetto è pari ad 1, la Commissione assegna 1 punto al concorrente; ciò nonostante dalla somma dei punti per ogni risorsa dedicata almeno con livello B2 e C1 o C2, il concorrente avrebbe totalizzato 1,15 punti.  |  | 0,30 | 0,30  | Considerato quanto dichiarato la Commissione procede a calcolare il relativo punteggio quantitativo.  |
| TOTALE MACROCRITERIO 2                                     |   |                 |  |      | 25,32 |  |  |      | 17,40 |   |
| 3. QUALIFICAIONE DEL CONTRAENTE (Max punti 5) - QN         | 3.A Coerenza del profilo aziendale in relazione ai servizi oggetto di gara, con valutazione della qualità delle esperienze pregresse.... (QL max punti 5) |                 |  | 0,95 | 4,75  | Il profilo aziendale del concorrente appare molto coerente con i servizi oggetto di gara e le tre migliori esperienze pregresse presentate dal concorrente, oltre ad essere ben descritte, appaiono particolarmente significative per l'analogia con i servizi oggetto di gara. La Commissione valuta di ottimo livello la proposta. |  | 0,70 | 3,50  | La Commissione valuta complessivamente più che buono il profilo aziendale del concorrente e la qualità delle tre esperienze pregresse presentate dal medesimo, pur se non comprendenti tutti gli ambiti specifici delle attività oggetto di gara. |
| TOTALE MACROCRITERIO 3                                     |   |                 |  |      | 4,75  |  |  |      | 3,50  |   |
| 4. MIGLIORIE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI- Max Punti 3 - QL | 4.A. Proposte di migliorie, in termini di misure organizzative....(QL max punti 3)  |                 |  | 0,55 | 1,65  | La Commissione valuta nel complesso buoni gli aspetti migliorativi proposti dal concorrente.   |  | 0,75 | 2,25  | La Commissione valuta più che buoni gli aspetti migliorativi proposti dal concorrente ed apprezza particolarmente la piattaforma e-learning (LMS - Learning Management System) proposta per l'aggiornamento e la formazione continua.             |
| TOTALE MACROCRITERIO 4                                     |   |                 |  |      | 1,65  |  |  |      | 2,25  |   |
| TOTALE (massimo 70)  |   |                 |  |      | 60,22 |  |  |      | 42,15 |   |

