

Allegato a)

CRITERI DI VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA

❖ **Offerta tecnica**

punteggio massimo 80

Il punteggio dell'offerta tecnica viene assegnato dalla Commissione in base ai seguenti criteri di valutazione:

SUB ELEMENTO	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO MAX ATTRIBUIBILE
OT.01	<p>Qualità del Programma Applicativo e della strumentazione per la gestione del servizio Descrizione del software gestionale e con particolare riferimento a qualità, caratteristiche tecniche e completezza dello stesso, capacità di interfaccia con sistema informatico dell'ente, conversione e migrazione dati, formazione, installazione dello stesso. Saranno apprezzate le soluzioni e le funzionalità descritte nel capitolato speciale.</p>	16
OT.02	<p>Assistenza tecnica e di supporto Modalità e tempi di gestione ed effettuazione degli interventi di manutenzione al programma applicativo e all'assistenza funzionale continua agli operatori del comando.</p>	10
OT.03	<p>Modalità di gestione del servizio Organizzazione, qualità tecnica e funzionale del servizio per la gestione del procedimento sanzionatorio. Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione della struttura operativa e di supporto per la gestione delle fasi procedurali del ciclo contravvenzionale, in coerenza con i contenuti del capitolato, con indicazione della tempistica proposta.</p>	20
OT.04	<p>Svolgimento del servizio di data entry/call center/ sportello informativo e gestione pratiche "on site" Sarà, in particolare, oggetto di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none">a) la descrizione delle attività effettuate presso il Comando di P.L.;b) la strumentazione informatica e non, necessaria allo svolgimento dell'attività;c) la quantità oraria settimanale del servizio, oltre il minimo da garantirsi (14 ore settimanali per le attività di front office) ed il numero del personale proposto per le attività di data entry/call center/sportello informativo presso il Comando di P.L. ;d) le capacità organizzative del back office in relazione all'andamento dei carichi di lavoro;e) le capacità organizzative del front office in relazione all'andamento dei flussi dell'utenza;	10

	f) Quanto contenuto nell'art. 6 del Capitolato Speciale d'Appalto.	
OT.05	Servizi on line Descrizione dei servizi on line per il cittadino (form web e pagamento on line). Saranno valutati con riferimento a funzionalità offerte, usabilità, accessibilità, livelli di sicurezza.	8
OT.06	Aggiornamento del personale addetto e del software gestionale Saranno valutati: - i progetti di aggiornamento del personale addetto al servizio presente presso l'ente (sia dipendente della stazione appaltante sia fornito del soggetto aggiudicatario) e del software gestionale, con particolare riferimento alle metodologie più idonee per assicurare l'efficacia dell'aggiornamento professionale e tecnico nel corso della durata complessiva del servizio. Descrivere il percorso formativo dedicato agli operatori del sistema. Verrà valutata la qualità e la completezza del piano proposto. - i progetti e la struttura dell'assistenza tecnica/supporto al personale addetto al servizio presente presso l'ente (sia dipendente della stazione appaltante sia fornito del soggetto aggiudicatario) con particolare riferimento alla reperibilità del soggetto di supporto ed alla celerità dell'intervento. Elementi di valutazione: - progetto di formazione professionale - progetto di assistenza tecnica e supporto al personale addetto	6
OT.07	Migliorie al servizio Proposte migliorative senza oneri aggiuntivi per la stazione Appaltante.	10

Per consentire la determinazione dei punteggi relativi agli elementi e sub-elementi di valutazione, sarà necessario descrivere gli stessi in modo puntuale mediante la presentazione di un Progetto Tecnico. La mancata prospettazione e descrizione di uno degli elementi e/o sub-elementi di valutazione, comporterà l'attribuzione di un punteggio nullo.

Il Progetto tecnico deve essere costituito da una relazione di non più di 20 fogli formato UNI/A4, scritte solo fronte, con carattere times new roman 12 e con interlinea singola, nella quale vengono descritti nel dettaglio tutti gli elementi rilevanti ai fini della valutazione. Detti elementi devono corrispondere agli elementi ed eventuali sub - elementi di valutazione sopra riportati.

Per una più agevole valutazione del progetto tecnico lo stesso dovrà essere strutturato in sezioni corrispondenti agli elementi ed eventuali sub-elementi oggetto di valutazione sopra riportati.