

OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA

in conformità alle linee guida ANAC nr. 2

OGGETTO: Servizio di prenotazione di appuntamenti per servizi anagrafici di sportello erogati dai servizi demografici del Comune di Reggio Emilia.

OFFERTA QUALITATIVA per Call Center Servizi Demoografici (cd. BUSTA B) - max 45 punti

Premesso che l'offerta tecnica non può comportare costi aggiuntivi per il committente e che a pena di esclusione non deve nemmeno parzialmente anticipare i contenuti dell'offerta economica, gli elementi di valutazione qualitativa dell'offerta che saranno sommati sono i seguenti:

Sub-criterio	Documentazione richiesta, limiti redazionali ed eventuale campionatura	Metodo di attribuzione del punteggio	Punteggio max
1. Gestione chiamate cittadini e risposte	Progetto di gestione delle chiamate provenienti dalla cittadinanza (tipologia, tempi di risposta, gestione eventuale di chiamate inevase, comunicazioni al servizio anagrafe in ordine ai servizi da erogare) di max 3 cartelle A4 in formato digitale	DISCREZIONALE PURO	20
2. Capacità di gestione del software	Descrivere le competenze informatiche del personale nell'utilizzo di software per gestione di appuntamenti	DISCREZIONALE PURO	10
3. Capacità di garantire continuità del servizio	Descrivere il modello organizzativo predisposto per garantire continuità del servizio nell'intero anno in caso di assenze di unità di personale	DISCREZIONALE PURO	10
5. Qualità del C.V. professionale del coordinatore del Servizio	CV del coordinatore del Servizio	DISCREZIONALE PURO	5
Punteggi attribuiti da altro lotto aggiudicato congiuntamente al presente"			45

Il mancato rispetto dei limiti redazionali massimi consentiti determinerà l'esclusione dalla valutazione dei contenuti eccedenti.

RIPARAMETRAZIONE

I punteggi complessivi delle offerte tecniche sono riparametrati attribuendo alla migliore offerta il massimo punteggio disponibile e agli altri concorrenti con proporzione lineare.

ESCLUSIONE OFFERTE NON SUFFICIENTI

Punteggio minimo dell'offerta tecnica dopo la riparametrazione a pena di esclusione dell'offerta: 45

OFFERTA ECONOMICA (cd. BUSTA C) max 10 punti

Metodo di attribuzione del punteggio: AUTOMATICO secondo la seguente formula:

Punteggio offerta economica = Punteggio max disponibile * (Ri/Rmax)

Dove:

Vi = Coefficiente dell'offerta iesima

RI= ribasso offerto dal concorrente

Rmax = ribasso massimo offerto in gara

METODI DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

- DISCREZIONALE PURO: per ogni singolo sub-criterio media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari da moltiplicarsi al max punteggio disponibile con discrezionalità espressa sulla base del gradimento (min=0, max=1) e relativa motivazione che, a scelta della commissione, potrà ridursi a quanto segue:

0,00 Insufficiente

0,25 Sufficiente

0,50 Discreto

0,75 Buono

1,00 Ottimo

- AUTOMATICO: per ogni singolo sub-criterio attribuzione di punteggio privo di discrezionalità sulla base di una metodologia predeterminata che attribuisce punteggio in base ad elementi oggettivi e certi, ovvero in base alle quantità/qualità offerte come esplicitato nella riga descrittiva dei sub-criteri per i quali è previsto.