ALLEGATO 1) ALLA DETERMINA A CONTRARRE - TABELLA CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (art. 108 D.Lgs. 36/2023), senza ammissione di offerte in aumento rispetto all'importo complessivo soggetto a ribasso (IVA esclusa), come di seguito specificato:

TIPO OFFERTA	PUNTEGGIO MASSIMO
tecnica	70
economica	30
TOTALE	100

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri e sub-criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

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

CRITERI DI VALUTAZIONE		PUNTI MAX	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE		PUNTI D MAX	PUNTI T MAX	DOCUMENTAZIONE
A	**Organizzazione personale del Call Center e tecnico**	4	Organizzazione del personale		4		Relazione MAX in n. 5 facciate *
B	**Conoscenza lingue straniere**	6	Valutazione del numero di lingue straniere			6	modello allegato al disciplinare di gara
C	**Soluzioni tecnologiche del Call Center**	12	C.1	Struttura tecnologica e configurazione del Call Center	4		Relazione MAX in n. 8 facciate *

			C.2	Strumenti di prenotazione per le richieste telefoniche in caso di linea occupata	4		Relazione MAX in n. 5 facciate *
			C.3	Sistema di controllo sulla tempistica di risposta consultabile da remoto anche dalla stazione appaltante	4		Relazione MAX in n. 5 facciate *
D	**Sistema di biglietteria SOFTWARE/APPLICAZIONE**	15	D.1	Capacità di adeguamento del software alle mutate esigenze	3		Relazione MAX in n.1 facciate*
			D.2	Leggibilità delle schermate, semplicità di gestione delle interrogazioni, velocità nelle operazioni di biglietteria ed emissione dei biglietti	3		Relazione MAX in n. 5 facciate *
			D.3	Software in grado di dialogare con il sistema di incasso POS del Comune di Padova	3		Relazione MAX in n.1 facciate *
			D.4	Sistema di accesso al controllo delle prevendite e delle vendite	3		Relazione MAX in n.2 facciate *
			D.5	Miglioramento delle modalità e dei tempi di intervento per assistenza e risoluzione dei problemi al sistema di biglietteria	3		Relazione MAX in n. 5 facciate *
E	**Reportistica**	6	E.1	Reportistica sulla qualità del servizio offerto, in particolare sui tempi di attesa per la linea call center	3		

			E.2	Reportistica sulle statistiche riguardanti le prenotazioni, ulteriore a quella specifica come obbligatoria nel capitolato	3		
F	**Marketing e aggiorna-mento sito web**	16	F.1	Adeguata promozione dei Musei e azioni per evitare il secondary ticketing. Analisi dei rischi di monitoraggio. Mezzi proposti per il coinvolgimento di nuove fasce di pubblico, anche con ambito geografico e con particolare attenzione alle nuove tecnologie.	6		Relazione MAX in n. 8 facciate *
			F.2	Proposta di un modello di customer satisfaction che consenta una valutazione efficace del servizio	3		Relazione MAX in n. 2 facciate *
			F.3	Criteri e modalità di aggiornamento del sito web, in particolare rispetto alle operazioni di prevendita e possibilità di personalizzazione/variazione in corso di esecuzione (Fornire almeno 4 *Template – grafici esplicitativi)	3		Relazione MAX in n. 10 facciate *
			F.4	Criteri e modalità di aggiornamento del sito web che deve essere conforme allo standard WCAG 2.2	4		Relazione MAX in n. 4 facciate *

G	**Miglioramento del servizio all'utenza e del servizio di front office al Museo**	3	Corsi di formazione e aggiornamento agli operatori di cassa sia del Comune che della ditta, che di soggetti terzi aggiuntivi rispetto alla formazione richiesta in Capitolato. Numero di corsi per ciascun anno di durata minima 4 ore (0,5 per ciascun corso, punto max 3 punti)		3	Modello allegato al disciplinare di gara
H	**Adozione di misure di responsabilità sociale**	2	Possesso certificazione SA 8000		2	Modello allegato al disciplinare di gara
I	**Possesso certificazione UNI EN ISO 18295-1 E UNI EN ISO 18295-2 Call Center – requisiti per centri di contatto clienti o utilizzatori servizi di CCC**	2			2	Modello allegato al disciplinare di gara
L	**Possesso della certificazione ISO 45001:2018 relativo al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro**	1			1	modello allegato al disciplinare di gara
M	**Possesso della certificazione di responsabilità sociale ed etica UNI/PdR 125 (Parità di genere)**	2			2	modello allegato al disciplinare di gara
N	**Impegno assunzione oltre soglie minime previste come requisiti di partecipazione (art.57 c.2 bis e all. II.3)**	1	Impegno ad assumere, oltre alle soglie minime percentuali previste come requisiti di partecipazione, persone con disabilità, giovani di età inferiore a trentasei anni e donne per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali		1	modello allegato al disciplinare di gara
TOTALE				53	17	

***** La relazione sarà redatta preferibilmente nel numero di facciate indicate per ciascun criterio

discrezionale, in formato A4 (margini non inferiori a 2 cm per ogni lato), carattere ARIAL, altezza carattere 11, interlinea singola. Gli allegati (intesi come curriculum aziendale, schede esemplificative di strumenti e/o di reportistica, curricula del personale, etc.) non concorrono al computo del numero di facciate. Non verranno valutati gli allegati che riportano contenuti essenziali aggiuntivi rispetto all'offerta tecnica (approfondimenti, spiegazioni, etc).

DESCRIZIONE CRITERI (E SUB-CRITERI)

A – ORGANIZZAZIONE PERSONALE DEL CALL CENTER. Modalità organizzative del personale dedicato al servizio e descrizione delle procedure operative, al fine di minimizzare i tempi di attesa dell'utente. Viene richiesta una breve descrizione di come sia organizzato il lavoro del Call Center con particolare attenzione a ciò che attiene al servizio in oggetto.

B – CONOSCENZA LINGUE STRANIERE. Conoscenza di lingua straniera, oltre all'inglese, mediante presentazione di certificazione B1. Numero di lingue straniere parlate in media per turno, oltre all'inglese la cui conoscenza è obbligatoria da Capitolato (1 punto per ogni lingua straniera, fino a un massimo di 6 punti)

C – SOLUZIONI TECNOLOGICHE DEL CALL CENTER

C.1 Struttura tecnologica e configurazione del Call Center: nello specifico si richiede una infrastruttura tecnologica 'cloud' in grado di garantire la gestione di interazioni con i clienti attraverso telefono, mail, social media, messagistica e altri canali digitali.

C.2 Strumenti di prenotazione per le richieste telefoniche in caso di linea occupata: specificare la tipologia di strumentazione che verrà utilizzata

C.3 Sistema di controllo sulla tempistica di risposta consultabile da remoto anche dalla stazione appaltante: specificare le modalità di controllo che verranno utilizzate

D – SISTEMA DI BIGLIETTERIA SOFTWARE/APPLICAZIONE

D.1 Capacità di adeguamento del software alle mutate esigenze. Nello specifico si richiede che il programma possa essere modificato in modo semplice ed elastico per adattarsi a eventuali ulteriori esigenza della Stazione Appaltante (a titolo di esempio: nuove tipologie di biglietti, nuove tipologie di pagamento, nuove tipologie di vidimazione, capacità di dialogo e integrazione con altri sistemi di vendita). Capacità di inserire e processare ulteriori dati richiesti ai fini statistici.

D.2 Leggibilità delle schermate, semplicità di gestione delle interrogazioni, velocità nelle operazioni di biglietteria ed emissione dei biglietti. Il sistema deve garantire una fruizione semplice ed intuitiva sia all'operatore professionale, che all'utente singolo. Il sistema deve consentire, agli operatori autorizzati, una consultazione, anche in tempo reale di quanto venduto, attraverso filtri di ricerca che comprendano tutte le variabili del caso.

D.3 Software in grado di dialogare con il sistema di incasso POS del Comune di Padova. Si valuteranno proposte tecniche indirizzate al collegamento del sistema di pagamento elettronico fornito dalla Stazione Appaltante con il programma fornito dall'Appaltatore, in uso presso le biglietterie delle sedi coinvolte, al fine di poter creare un automatismo tra il buon fine del pagamento e la registrazione di quest'ultimo da parte del programma

D.4 Sistema di accesso al controllo delle prevendite e delle vendite. Si valuteranno le proposte di strumenti od applicazioni messe a disposizione della Stazione Appaltante, al fine di poter esercitare

un controllo completo ed esaustivo su tutte le operazioni di vendita e prevendita effettuate sul programma.

D.5 Miglioramento delle modalità e dei tempi di intervento per assistenza e risoluzione dei problemi al sistema di biglietteria. Si valuteranno proposte migliorative rispetto a quanto indicato nel Capitolato.

E- REPORTISTICA

E.1 Reportistica sulla qualità del servizio offerto, in particolare sui tempi di attesa per la linea call center : una soluzione informatica che permetta di visualizzare a monitor una reportistica mensile personalizzata che analizzi i dati relativi a:
Traffico globale delle chiamate, Percentuale di chiamate risolte durante il primo contatto, Tempo medio di attesa, Tasso di abbandono

E.2 Reportistica sulle statistiche riguardanti le prenotazioni, ulteriore a quella specifica come obbligatoria nel capitolato. In particolare si richiede che l'Appaltatore si impegni a produrre ulteriori report su richiesta della Stazione Appaltante, anche a fini statistici.

F-MARKETING E AGGIORNAMENTO SITO WEB

F.1 Adeguata promozione dei Musei e azioni per evitare il secondary ticketing. Analisi dei rischi di monitoraggio. Mezzi proposti per il coinvolgimento di nuove fasce di pubblico, anche con ambito geografico e con particolare attenzione alle nuove tecnologie.

F.2 Proposta di un modello di customer satisfaction che consenta una valutazione efficace del servizio

F.3 Criteri e modalità di aggiornamento del sito web, in particolare rispetto alle operazioni di prevendita e possibilità di personalizzazione/variazione in corso di esecuzione. Verranno valutate capacità e tempi di aggiornamento del sito richieste dalla Stazione Appaltante, in base alle esigenze di quest'ultima. La valutazione si estenderà anche alla capacità "responsive" di ogni aggiornamento (capacità di adattarsi a tutti i devices).
Template: modello o schema di struttura predefinita che definisce l'aspetto grafico e la disposizione dei contenuti.

F.4_ Criteri e modalità di aggiornamento del sito web che deve essere conforme allo standard WCAG 2.2

G-MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ALL'UTENZA E DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE AL MUSEO

Corsi di formazione e aggiornamento agli operatori di cassa sia del Comune che della ditta, che di soggetti terzi aggiuntivi rispetto alla formazione richiesta in Capitolato.
Verrà valutato il numero di corsi per ciascun anno di durata minima 4 ore (0,5 per ciascun corso, punto max 3 punti)

H. ADOZIONE DI MISURE DI RESPONSABILITA' SOCIALE:
Verrà attribuito il punteggio in maniera diretta nel caso in cui l'operatore economico sia in

possesso della certificazione della certificaziona SA 8000
Ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto è necessario che la certificazione sia posseduta:
- in caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, da tutte le imprese componenti.
- in caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d), D.Lgs. 36/2023, dal consorzio o da una delle consorziate.

I. Possesso certificazione UNI EN ISO 18295-1 E UNI EN ISO 18295-2 Call Center – requisiti per centri di contatto clienti o utilizzatori servizi di CCC
Verrà attribuito il punteggio in maniera diretta nel caso in cui l'operatore economico sia in possesso della certificazione.
Ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto è necessario che la certificazione sia posseduta:
- in caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, da tutte le imprese componenti.
- in caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d), D.Lgs. 36/2023, dal consorzio o da una delle consorziate.

L. CRITERIO "POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018 RELATIVO AL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO"
Verrà attribuito il punteggio in maniera diretta nel caso in cui l'operatore economico sia in possesso della certificazione.
Ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto è necessario che la certificazione sia posseduta:
- in caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, da tutte le imprese componenti.
- in caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d), D.Lgs. 36/2023, dal consorzio o da una delle consorziate.

M. CRITERIO "POSSESSO CERTIFICAZIONE UNI/PdR 125 PARITÀ DI GENERE DI CUI ALL'ARTICOLO 46-BIS DEL CODICE DELLE PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA, DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 11 APRILE 2006, N. 198"
Verrà attribuito il punteggio in maniera diretta nel caso in cui l'operatore economico sia in possesso della certificazione.
Ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto è necessario che la certificazione sia posseduta:
- in caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, da tutte le imprese componenti.
- in caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d), D.Lgs. 36/2023, dal consorzio o da una delle consorziate.

N. CRITERIO "Impegno assunzione oltre soglie minime previste come requisiti di partecipazione (art. 57 c. 2-bis e All. II.3)"
Verrà attribuito il punteggio in maniera diretta nel caso in cui l'operatore economico si impegni ad assumere, oltre alla soglia minima percentuale prevista come requisito di partecipazione, persone disabili, giovani, con età inferiore a trentasei anni e donne per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività a esso connesse o strumentali.
Ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio:
- In caso di concorrenti associati di cui all'art. 65, c. 1, lettere e), f), g), h), d.lgs. 36/2023, è sufficiente che l'impegno sia prestato da un componente.

- In caso di consorzi di cui all'art. 65, c. 1, lettere b), c), d), d.lgs. 36/2023, è sufficiente che l'impegno sia prestato dal consorzio o dalla consorziata esecutrice.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente variabile tra 0 (zero) e 1 (uno): ciascun commissario attribuirà discrezionalmente, per ciascun sub-criterio o criterio di valutazione, un coefficiente variabile tra zero e uno (con un massimo di due cifre decimali), secondo quanto precisato nella tabella dei criteri motivazionali sotto riportata. Si procede, quindi, a trasformare la media aritmetica dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. Tale coefficiente definitivo sarà poi moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile in relazione al sub-criterio o criterio considerato.

Ogni commissario attribuirà i coefficienti sulla base dei criteri motivazionali esplicitati per ogni su-criterio o criterio di valutazione e sulla scorta della seguente scala di giudizi:

Criteri motivazionali	Coefficiente
NON VALUTABILE: proposta vaga nei contenuti e per nulla dettagliata. La proposta non è valutabile in quanto troppo essenziale, carente, di basso valore tecnico. Può essere attribuito questo coefficiente anche alle proposte inconferenti rispetto all'oggetto dell'affidamento.	0
INSUFFICIENTE: Proposta scarna nei contenuti, poco dettagliata, carente di elementi di concretezza, di valore tecnico appena adeguato.	tra 0,10 e 0,30
PARZIALMENTE ADEGUATO: Proposta essenziale nei contenuti, con un livello di dettaglio molto basico, con sufficienti elementi di concretezza e di adeguato valore tecnico che dimostrano una conoscenza del servizio e del territorio molto basica.	tra 0,31 e 0,50
SUFFICIENTE: Proposta apprezzabile nei contenuti, sufficientemente dettagliata, contenente molti elementi di concretezza, anche confermati da dati oggettivamente misurabili, e di buon livello tecnico che dimostrano una conoscenza del servizio domiciliare e del territorio buona.	tra 0,51 e 0,70
BUONO: Proposta completa nei contenuti, con un buon livello di dettaglio, concreta, con molti dati oggettivamente misurabili, di alto valore tecnico che dimostrano una elevata conoscenza del servizio, del territorio e degli altri servizi; presenta spunti di innovatività.	tra 0,71 e 0,90
OTTIMO: Proposta esaustiva nei contenuti, di ottimo livello di dettaglio nei contenuti, concreta, supportata da dati esaustivi e oggettivamente misurabili,	Tra 0,91 e 1

di altissimo valore tecnico che dimostrano una elevata conoscenza del servizio, del territorio e degli altri servizi; presenta proposte innovative incisive e facilmente attuabili nel tempo assegnato.	

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la *:*

Formula con interpolazione lineare

$$C_i = \frac{A_i}{A_{max}}$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i-esimo

A_{max} = ribasso percentuale più conveniente

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procede, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo-compensatore.

ANOMALIA

Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano sia la somma dei punti relativi agli elementi economici, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi qualitativi (si intende somma dei punti attinenti all'offerta tecnica), pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara. Il calcolo di cui sopra è effettuato ove il numero delle offerte ammesse sia pari o superiore a tre.

DISCIPLINA DEGLI ARROTONDAMENTI

Per tutte le operazioni che generano decimali, l'arrotondamento sarà effettuato alla seconda cifra decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, per eccesso se è compresa tra 5 e 9.