

## ALLEGATO N. 1

## Consolato Generale d'Italia a: San Pietroburgo

## VALUTAZIONE TECNICA

CRITERIO	SUB - CRITERIO	CAPAGO			VFS			ALMAVIVA/BLS/VHS			VMS			TLSCONTACT			BLS INTERNATIONAL			COX & KINGS		
		Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.	Parziale	Totale in base 100	Calcolo in base a perc.
Precedente esperienza <b>Max. 15 punti</b>	Precedente esperienza in Paesi alto rilascio punti: 100	22,60	<b>22,60</b>	<b>3,39</b>	97,60	<b>97,60</b>	<b>14,64</b>	55,30	<b>55,30</b>	<b>8,30</b>	79,80	<b>79,80</b>	<b>11,97</b>	91,30	<b>91,30</b>	<b>13,70</b>	87,70	<b>87,70</b>	<b>13,16</b>	26,20	<b>26,20</b>	<b>3,93</b>
Organizzazione Servizio <b>Max 25 punti</b>	Customer care punti: 15	7,00	<b>56,50</b>	<b>14,13</b>	12,00	<b>84,00</b>	<b>21,00</b>	10,00	<b>72,00</b>	<b>18,00</b>	14,00	<b>88,50</b>	<b>22,13</b>	10,00	<b>58,50</b>	<b>14,63</b>	12,00	<b>69,00</b>	<b>17,25</b>	10,00	<b>67,00</b>	<b>16,75</b>
	Conoscenza territorio con almeno 3 sedi nella circoscrizione punti: 25	7,00			23,00			15,00			23,00			12,00			15,00					
	Accessibilità visa centre persone con difficoltà' locozione punti: 15	10,00			13,00			13,00			15,00			7,00			7,00					
	Continuità del servizio: punti 5	3,00			5,00			5,00			4,50			3,50			3,00					
	Sicurezza e protezione dati: punti 10	8,00			8,00			9,00			8,00			8,50			8,00					
	Metodo Lavoro punti: 10	9,00			7,00			7,00			9,00			8,00			8,00					
	Orario apertura punti: 15	10,00			12,00			10,00			12,00			8,00			12,00					
	Servizi opzionali aggiuntivi e loro costo: punti 5	2,50			4,00			3,00			3,00			1,50			4,00					
Infrastrutture <b>Max 25 punti</b>	Qualita', dimensione e localizzazione dei locali punti:50	33,00	<b>70,00</b>	<b>17,50</b>	40,00	<b>84,50</b>	<b>21,13</b>	40,00	<b>83,50</b>	<b>20,88</b>	50,00	<b>97,00</b>	<b>24,25</b>	33,00	<b>67,00</b>	<b>16,75</b>	37,00	<b>76,50</b>	<b>19,13</b>	40,00	<b>83,00</b>	<b>20,75</b>
	Disponibilita' call center punti: 15	11,00			11,00			13,00			13,00			5,00			11,00					
	Disponibilita' applicazione smartphone dedicata punti : 05	2,00			5,00			3,50			5,00			2,00			3,00					
	Qualita' e contenuti sito web punti: 05	2,00			4,00			5,00			4,50			2,00			4,00					
	Hardware dsponibile punti: 05	2,00			4,50			5,00			4,50			5,00			4,50					
	Dispositivi e procedure per la sicurezza e protezione delle persone, dei locali e delle strutture hardware: punti 20	20,00			20,00			17,00			20,00			20,00			17,00					
Personale Addetto <b>Max 15 punti</b>	Qualifiche del personale punti:70	40,00	<b>55,00</b>	<b>8,25</b>	65,00	<b>90,00</b>	<b>13,50</b>	50,00	<b>65,00</b>	<b>9,75</b>	65,00	<b>95,00</b>	<b>14,25</b>	60,00	<b>80,00</b>	<b>12,00</b>	65,00	<b>95,00</b>	<b>14,25</b>	65,00	<b>95,00</b>	<b>14,25</b>
	Presenza addetti di lingua Italiana punti:30	15,00			25,00			15,00			30,00			20,00			30,00					
Proposte migliorative <b>Max 10 punti</b>	Certificazioni ISO: punti 10	6,00	<b>50,00</b>	<b>5,00</b>	8,00	<b>82,00</b>	<b>8,20</b>	10,00	<b>95,00</b>	<b>9,50</b>	8,00	<b>79,00</b>	<b>7,90</b>	7,50	<b>66,50</b>	<b>6,65</b>	9,00	<b>64,00</b>	<b>6,40</b>	9,00	<b>79,00</b>	<b>7,90</b>
	Eventuali esenzioni dalle tariffe particolari categorie utenti: punti 50	25,00			35,00			45,00			33,00			25,00			33,00					
	Promozione dell'immagine del Paese: punti 30	12,00			30,00			30,00			30,00			25,00			15,00					
	Dematerializzazione pratiche e loro consegna su supporto informatico : punti 10	7,00			9,00			10,00			8,00			9,00			7,00					
<b>Totale</b>			<b>254,10</b>	<b>48,27</b>		<b>438,10</b>	<b>78,47</b>		<b>370,80</b>	<b>66,42</b>		<b>439,30</b>	<b>80,50</b>		<b>363,30</b>	<b>63,72</b>		<b>392,20</b>	<b>70,18</b>		<b>350,20</b>	<b>63,58</b>