

ALLEGATO N. 1

Consolato Generale d'Italia a: San Pietroburgo

VALUTAZIONE TECNICA

CRITERIO	SUB - CRITERIO		CAPAGO			VFS			ALMAVIVA/BLS/VHS			VMS			TILSCONTACT			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 Max. 15 punti	Precedente esperienza in Paesi alto rilascio punti: 100		22,60	22,60	3,39	97,60	97,60	14,64	55,30	55,30	8,30	79,80	79,80	11,97	91,30	91,30	13,70	87,70	87,70	13,16	26,20	26,20	3,93
Organizzazione Servizio Max 25 punti	Customer care punti: 15		7,00	56,50	14,13	12,00	84,00	21,00	10,00	72,00	18,00	14,00	88,50	22,13	10,00	58,50	14,63	12,00	69,00	17,25	10,00	67,00	16,75
	Conoscenza territorio con almeno 3 sedi nella circoscrizione punti: 25	7,00	23,00			15,00			23,00			12,00			15,00			11,00					
	Accessibilità visa centre persone con difficolta' locozione punti: 15	10,00	13,00			13,00			15,00			7,00			7,00			14,00					
	Continuità del servizio: punti 5	3,00	5,00			5,00			4,50			3,50			3,00			4,00					
	Sicurezza e protezione dati: punti 10	8,00	8,00			9,00			8,00			8,50			8,00			7,00					
	Metodo Lavoro punti: 10	9,00	7,00			7,00			9,00			8,00			8,00			8,00					
	Orario apertura punti: 15	10,00	12,00			10,00			12,00			8,00			12,00			10,00					
	Servizi opzionali aggiuntivi e loro costo: punti 5	2,50	4,00			3,00			3,00			1,50			4,00			3,00					
Infrastrutture Max 25 punti	Qualita', dimensione e localizzazione dei locali punti:50		33,00	70,00	17,50	40,00	84,50	21,13	40,00	83,50	20,88	50,00	97,00	24,25	33,00	67,00	16,75	37,00	76,50	19,13	40,00	83,00	20,75
	Disponibilita' call center punti: 15	11,00	11,00			13,00			13,00			5,00			11,00			11,00					
	Disponibilita' applicazione smartphone dedicata punti : 05	2,00	5,00			3,50			5,00			2,00			3,00			5,00					
	Qualita' e contenuti sito web punti: 05	2,00	4,00			5,00			4,50			2,00			4,00			4,50					
	Hardware dsponibile punti: 05	2,00	4,50			5,00			4,50			5,00			4,50			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			18,00					
Personale Addetto Max 15 punti	Qualifiche del personale punti:70		40,00	55,00	8,25	65,00	90,00	13,50	50,00	65,00	9,75	65,00	95,00	14,25	60,00	80,00	12,00	65,00	95,00	14,25	65,00	95,00	14,25
	Presenza addetti di lingua Italiana punti:30	15,00	25,00			15,00			30,00			20,00			30,00								
Proposte migliorative Max 10 punti	Certificazioni ISO: punti 10		6,00	50,00	5,00	8,00	82,00	8,20	10,00	95,00	9,50	8,00	79,00	7,90	7,50	66,50	6,65	9,00	64,00	6,40	9,00	79,00	7,90
	Eventuali esenzioni dalle tariffe particolari categorie utenti: punti 50	25,00	35,00			45,00			33,00			25,00			33,00			32,00					
	Promozione dell'immagine del Paese: punti 30	12,00	30,00			30,00			30,00			25,00			30,00			30,00					
	Dematerializzazione pratiche e loro consegna su supporto informatico : punti 10	7,00	9,00			10,00			8,00			9,00			8,00								
Totale				254,10	48,27		438,10	78,47		370,80	66,42		439,30	80,50		363,30	63,72		392,20	70,18		350,20	63,58