

OFFERTA TLS CONTACT – TLS GROUP

INFRASTRUTTURE

Valutazione complessiva da parte dell'Ufficio delle infrastrutture proposte;	2,92	fino a 4 punti
---	-------------	-----------------------

Centri servizi (VAC)

Valutazione generale degli aspetti concernenti i VAC, in termini ad esempio di dimensioni, posizione urbana, numero di sportelli, disposizione interna degli spazi, gradevolezza del design, riservatezza dell'utente, ecc.	1,25	fino a 2 punti
Disposizione interna degli spazi che garantisca il rispetto delle distanze di sicurezza.	1,5	fino a 2,5 punti
Facile accessibilità di tutti i VAC proposti tramite mezzi di trasporto pubblico e disponibilità di parcheggi (ad esempio, vicinanza a stazioni o fermate degli autobus, dei treni e della metropolitana)	0,75	fino a 1,5 punti
Vicinanza del VAC principale all'Ufficio consolare italiano situato nella stessa città	1	fino a 1,5 punti
VAC dedicati esclusivamente all'Italia (i cui spazi, cioè, siano fisicamente separati da quelli utilizzati per servizi relativi ad altri Paesi)	2	fino a 2 punti
Caratterizzazione italiana dei VAC proposti (ad esempio con arredamento di gusto, immagini dell'Italia, ecc.)	1	fino a 1 punto
Possibilità di raccolta delle domande a domicilio tramite kit mobile (incluse le impronte digitali), ove richiesto dall'Ufficio	0	fino a 2 punti

Numero di centri servizi (VAC) da installare nel Paese

Mantenimento dello stesso numero di VAC rispetto a quelli esistenti stabiliti dal precedente/attuale concessionario	1	1 punto
Creazione di almeno due VAC aggiuntivi rispetto a quelli già esistenti stabiliti dal precedente/attuale concessionario	3	3 punti
Creazione di almeno un ulteriore VAC rispetto ai due aggiuntivi di cui al criterio precedente	1	1 punto

Call centre	2	fino a 3 punti
--------------------	----------	-----------------------

Applicazione dedicata per smartphone (esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica)		
Gestione gratuita degli appuntamenti da parte dell'utente tramite applicazione	1	1 punto
Tracciatura gratuita dello stato della domanda presentata tramite applicazione	1	1 punto
Funzioni offerte dall'applicazione, design, facilità d'uso, lingue in cui è configurata (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e l'inglese), parametri di sicurezza	0,5	fino 2,5 punti.

Sito internet (esistenza e gratuità sono requisiti obbligatori per l'offerta tecnica)		
Configurazione del sito, facilità di utilizzo (anche per portatori di disabilità), completezza delle informazioni e frequenza del loro aggiornamento, lingue utilizzate (sempre obbligatorie almeno una lingua veicolare locale e l'inglese)	3,5	fino a 3,5 punti
Assistenza personalizzata on-line in tempo reale via chat	0,5	0,5 punti

Attrezzature informatiche	2	fino a 2,5 punti
----------------------------------	----------	-------------------------

Numero, qualità, adeguatezza e aggiornamento delle apparecchiature messe a disposizione: computer, scanner per impronte digitali, stampanti, server, ecc.

Sicurezza fisica e protezione dell'utenza	1,8	fino a 2,5 punti
--	------------	-------------------------

Misure di sicurezza quali - a titolo esemplificativo - telecamere di sorveglianza esterne e interne, metal detector fissi e mobili, utilizzo di personale di sicurezza adeguatamente formato, modalità di separazione fisica dell'ingresso del VAC dall'area di accoglienza (ad esempio, bussole d'ingresso protette o sistema di doppie porte), vigilanza interna ed esterna, uscite di sicurezza.

TOTALE INFRASTRUTTURE	27,72	(MAX 38 PUNTI)
------------------------------	--------------	-----------------------

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE

Valutazione complessiva dell'organizzazione del servizio	3,75	fino a 6 punti
---	-------------	-----------------------

Orario di apertura dei VAC per presentazione delle domande e ritiro dei passaporti (N.B. L'orario minimo di 7 ore consecutive e senza interruzioni ogni giorno per almeno 5 giorni consecutivi alla settimana è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica).

Apertura per aggiuntive 3 ore ogni giorno della settimana	1,5	1,5 punti
Apertura per almeno 2 ore ogni giorno dopo le ore 17	1	1 punto
Apertura in giorni prefestivi (ad esempio, sabato) per almeno 4 ore	1,5	1,5 punti
Apertura in giorni festivi (ad esempio, domenica) per almeno 4 ore	1,5	1,5 punti

Sicurezza e protezione dei dati	3	fino a 3 punti
--	----------	-----------------------

Metodo di lavoro	2,25	fino a 3 punti
-------------------------	-------------	-----------------------

Valutazione delle soluzioni proposte, della linearità, dell'ordine logico e pratico del processo, e dei tempi di trattazione previsti.

Cura dell'utente (N.B. La disponibilità gratuita nel VAC di tutti i modelli e formulari cartacei che possono essere necessari per la presentazione della domanda di visto è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica)

Sistema di gestione delle code nel VAC che non richieda la presenza fisica dell'utente all'interno del VAC stesso (ad esempio, tramite applicazione su smartphone) per presentazione della domanda e ritiro del passaporto	0	2,5 punti
--	----------	------------------

Sistema di gestione delle code degli utenti nel VAC tramite codici numerici	0,5	0,5 punti
Presenza nel VAC di un numero adeguato di addetti deputati esclusivamente ad assistenza generica degli utenti (ad esempio per fornire informazioni o aiutare nella compilazione dei formulari)	0	0,5 punti
TOTALE ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE	15	MAX 21 PUNTI

SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI PER TUTTE LE DOMANDE PRESENTATE

Riconsegna a domicilio del passaporto e del resto della documentazione tramite corriere espresso	5	5 punti
Applicazione per la compilazione integrale via internet del formulario di domanda e degli eventuali documenti aggiuntivi da parte dell'utente	0	4,5 punti
Verifica dell'autenticità della documentazione presentata dall'utente (solo su richiesta dell'Ufficio in relazione a una specifica domanda e solo per la documentazione indicata dall'Ufficio), da svolgersi entro massimo 30 giorni	0	4 punti
Equipaggiamento dei VAC proposti (al di fuori di quello localizzato nella città in cui è situato l'Ufficio) con sistema di video intervista degli utenti	3,5	fino a 3,5 punti
Traduzione ufficiale di tutti i documenti necessari per la presentazione della domanda, ove richiesta	0	2,5 punti
Compilazione guidata e assistita del formulario di domanda al telefono	2	2 punti
Compilazione guidata e assistita del formulario di domanda nel VAC	1,5	1,5 punti
Tracciatura dello stato della domanda via sms	1	1 punto
Fotocopie di tutti i documenti necessari presso il VAC, ove richiesto dall'utente	0	1 punto
Fotografia scattata nel VAC per il formulario di domanda	1	1 punto
TOTALE SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI PER TUTTE LE DOMANDE PRESENTATE	14	MAX 26 PUNTI

PERSONALE ADDETTO**Numero di addetti (totale per tutti i VAC proposti):**

Almeno n.10 addetti è un requisito obbligatorio per l'offerta tecnica

Da n. 17 a n. 20 addetti	0,5	fino a 2 punti
Da n. 14 a n. 16 addetti	1,5	fino a 1,5 punti
Da n. 12 a n. 13 addetti	1	fino a 1 punto
Adeguate e congrua ripartizione del numero degli addetti per ciascun VAC proposto	0	fino a 0,5 punti

*Per "addetti" si intendono i dipendenti adibiti alla ricezione e trattazione delle domande.***TOTALE PERSONALE ADDETTO****3 MAX 5 PUNTI**

PRECEDENTE ESPERIENZA IN MATERIA DI FORNITURA DI SERVIZI AUSILIARI AL RILASCIO DEI VISTI

Nel Paese in cui eseguire la prestazione, in almeno uno dei due anni precedenti alla pubblicazione del bando di gara	2	2 punti
--	----------	----------------

In qualunque Paese, per uno o più Stati membri dell'area Schengen con cui il concorrente ha collaborato nell'anno precedente alla pubblicazione del bando di gara	2	2 punti
---	----------	----------------

TOTALE PRECEDENTE ESPERIENZA IN MATERIA DI FORNITURA DI SERVIZI AUSILIARI AL RILASCIO DEI VISTI **4** **MAX 4 PUNTI**

Si riportano di seguito i punteggi assegnati alle singole sezioni e la valutazione complessiva dell'offerta TLS CONTACT – TLS GROUP:

OFFERTA TECNICA	TLS CONTACT
INFRASTRUTTURE	27,72
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	15
SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI	14
PERSONALE ADDETTO	3
PRECEDENTE ESPERIENZA	4
TOTALE OFFERTA TECNICA	63,72