

Lotto 3 - Appalto del Servizio di "Informazioni, di deposito bagagli e di assistenza a favore dei passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito del Pontile Isola Bianca di Olbia" - C.I.G. 9707110096						
Criteri di Valutazione delle offerte						
CRITERIO	SUBCRITERIO	DESCRIZIONE	D	Q	T	TOTALE
A.1 Qualità del servizio	A.1.1	Qualità del Piano di Assorbimento presentato in ottemperanza della clausola sociale di cui all'art.50 del Codice ed in funzione della qualità del servizio. Con particolare riferimento al numero dei lavoratori già operanti alle dipendenze dell'operatore uscente riassorbiti, alle qualifiche ed all'esperienza specifica maturata dai suddetti lavoratori, ed alle condizioni contrattuali applicate.	20			64
	A.1.2	Modalità di gestione del <b>servizio di informazioni ai passeggeri</b> , con particolare riferimento a: - attrezzature (pannelli elettronici informativi, sistemi di diffusione sonora delle informazioni, siti web, app per telefoni mobili, etc.) volte a migliorare la qualità del servizio; - specifici mezzi e/o modalità per la comunicazione delle informazioni a persone con disabilità (ad esempio: non vedenti o non udenti).	22			
	A.1.3	<b>Modalità di gestione dei P.M.R.</b> , con particolare riferimento a: - attrezzature utilizzate per il trasporto degli stessi e dei loro bagagli da/per la nave; - eventuali aree dedicate agli stessi e particolari servizi ad essi offerti.	8			
	A.1.4	<b>Gestione del deposito bagagli</b> , con particolare riferimento a: - modalità di ricezione/consegna dei bagagli; - apparati/attrezzature volte a garantire la sicurezza dei bagagli ricevuti in consegna;	6			
	A.1.5	Procedure/Apparati volti ad assicurare il <b>monitoraggio della qualità del servizio</b> in favore dell'utenza. Verrà positivamente valutata l'informatizzazione del processo, l'immediatezza, la precisione e la sicurezza dei dati forniti alla Stazione Appaltante per il monitoraggio del servizio. A titolo esemplificativo, verranno positivamente valutati sistemi atti a monitorare il numero dei passeggeri che fruiscono del servizio, i tempi di attesa, così come sistemi di raccolta dei feedback da parte dei fruitori del servizio.	8			
A.2 Possesso, da parte del personale impiegato, della Certificazione secondo il Quadro Comune Europeo per la conoscenza della lingua Tedesca (QCER) al livello B2 (Livello intermedio superiore), o superiore	A.2	Il punteggio previsto verrà interamente attribuito in caso di Possesso della certificazione di qualità richiesta da parte di almeno un addetto per turno			2	2
A.3 Possesso, da parte del personale impiegato, della Certificazione secondo il Quadro Comune Europeo per la conoscenza della lingua Spagnolo (QCER) al livello B2 (Livello intermedio superiore), o superiore	A.3	Il punteggio previsto verrà interamente attribuito in caso di Possesso della certificazione di qualità richiesta da parte di almeno un addetto per turno			2	2
A.4 Possesso, da parte del personale impiegato, della Certificazione secondo il Quadro Comune Europeo per la conoscenza della lingua Francese (QCER) al livello B2 (Livello intermedio superiore), o superiore	A.4	Il punteggio previsto verrà interamente attribuito in caso di Possesso della certificazione di qualità richiesta da parte di almeno un addetto per turno			2	2
			TOTALE PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA			70