



**AZIENDA OSPEDALIERA "Pugliese Ciaccio"**  
SOC Provveditorato, economato e gestione logistica



**ALLEGATO A**

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA CALL CENTER INTEGRATO AREA CENTRO REGIONALE NUMERO DI GARA:6971325 - CODICE CIG:7359982149**

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE**

Ai fini dell'aggiudicazione dell'appalto, ad ogni offerta verrà attribuito un punteggio da determinarsi in base alla seguente ripartizione:

1. ELEMENTI DI NATURA QUALITATIVA: 70 punti | PREZZO: 30 punti.

<b>ELEMENTI QUALITATIVI</b>	<b>Punteggio Massimo</b>
<b>CRITERIO 1 - Tempi di allestimento centrale, qualità e disponibilità delle infrastrutture tecnologiche e qualità del servizio anche in termini di SLA migliorativi offerti</b>	<b>25</b>
<b>Subcriterio 1.1</b> - Disponibilità manifestata con regolari titoli di proprietà o altri contratti di godimento, purché registrati, di una sede operativa all'interno del territorio dell' Area Centro (ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR)	10
<b>Subcriterio 1.2</b> - Impegno ad allestire la sede di erogazione in minor tempo rispetto ai 15 giorni solari previsti a valle dell'aggiudicazione (2 punti aggiuntivi per ogni giorno in meno rispetto ai 15 previsti fino ad un massimo di punti 14)	10
<b>Subcriterio 1.3</b> - SLA migliorativi rispetto a quelli posti da capitolato tecnico	5
<b>CRITERIO 2 - Disponibilità e qualità delle infrastrutture utili alla messa in esercizio del servizio</b>	<b>30</b>
<b>Subcriterio 2.1</b> - Disponibilità, consistenza e qualità delle infrastrutture tecnologiche e partenariati con carrier di rilevanza nazionale e internazionale	10
<b>Subcriterio 2.2</b> - Qualità degli applicativi e delle soluzioni di gestione anche non presidiata o virtuali del servizio di prenotazione	10
<b>Subcriterio 2.3</b> - Qualità della progettazione inerente il canale di prenotazione web	10

<b>CRITERIO 4 - Continuità operativa e lavorativa e del piano di comunicazione</b>	<b>12</b>
<b>Subcriterio 3.1</b> - Qualità dell'organizzazione tecnica e del personale e relative motivazioni delle ipotesi di dimensionamento	5
<b>Subcriterio 3.2</b> - Presenza di procedure di continuità operativa e di disaster recovery consolidate e di modelli organizzativi affidabili	5
<b>Subcriterio 3.3</b> - Qualità tecnica e dimensionamento del piano di comunicazione	2
<b>CRITERIO 5 - Qualità della reportistica processabile</b>	<b>3</b>
<b>Subcriterio 5.1</b> - Modalità innovative di accesso ai dati ed alla reportistica strutturata	3
	70