

ATS SARDEGNA - AFFIDAMENTO QUINQUENNALE DEL SERVIZIO CUP-TICKET, CALL CENTER - CRITERI/SUBCRITERI DI VALUTAZIONE - TABELLA 2 CUP-Ticket									
	Descrizione criterio	Punteggio max	Descrizione subcriterio	Punteggio max	Descrizione Ditta	Livello di giudizio	Coefficiente di valutazione	Punteggio attribuito	Valutazioni Commissione
1	Progetto tecnico del servizio in termini di organizzazione del servizio, infrastrutture e allestimento operativo	30	Adeguatezza e coerenza generale dell'offerta al contesto organizzativo e normativo di riferimento regionale	5					
			Procedure operative e protocolli organizzativi utilizzati nella gestione quali, per esempio, turnazioni, sostituzioni in casi di emergenza, adattamenti alle nuove procedure aziendali, interscambiabilità operativa	15					
			Allestimento operativo	5					
			Dotazione informatica e piano di manutenzione	5					
2	Gestione operativa e soluzioni innovative per ottimizzare la capacità di risposta all'utenza	35	Soluzioni innovative tese a ridurre i tempi di attesa per l'utenza	10					
			Soluzioni tecniche e operative per la gestione delle priorità (invalidi, donne incinte, anziani ecc)	10					
			Soluzioni innovative volte a favorire la prenotazione dell'operazione da svolgere allo sportello mediante App o altra applicazione	15					
4	Approccio all'utenza	5	Approccio all'utenza anche di lingua straniera. Oltre all'inglese 1 punto per ogni lingua straniera tra cui francese, spagnolo, tedesco, altre.	5					
		70			70				