

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 963 DEL 23/05/2025

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 13 del 26/02/2024

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: AGGIUDICAZIONE APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (SDAPA) ID 2682, ISTITUITO DA CONSIP S.P.A. – GARA N. 2024-149-BAS

IL DIRETTORE GENERALE
DELL’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell’Azienda.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA
Anno Proposta: 2025 Numero Proposta: 933/25

Il Dirigente, Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Elisabetta Zambonin

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica relaziona quanto segue.

Premesso che con deliberazione n. 1167 del 21.06.2024 è stato indetto l'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip S.p.a., per il periodo di 36 mesi eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi, per l'importo a base d'asta di € 8.285.472,96 + IVA oltre ad € 2.000,00 + IVA per oneri DUVRI non soggetti a ribasso, e quindi complessivamente € 8.287.472,96 + IVA per 36 mesi, con un costo stimato della manodopera pari ad € 7.865.261,76= + IVA;

Ricordato che, con nota prot. n. 0235622 C101 del 15.05.2024, recepita al protocollo aziendale n. 44897 del 16.05.2024 la Commissione Regionale per l'Investimento Tecnologia ed Edilizia (CRITE), ha espresso parere favorevole alla gara, con le seguenti prescrizioni:

- 1) posto che, secondo le direttive regionali, il governo dell'attività specialistica ambulatoriale, inteso come gestione delle agende e controllo delle liste di attesa e di pre-appuntamento, spetta a codesta azienda, in gestione diretta e avvalendosi delle proprie strutture, espungere dal capitolato tali attività, se in contrasto con tale principio, rivedendo al ribasso la base d'asta;*
- 2) assicurare che il progetto di fornitura non generi commistioni tra personale dipendente e in appalto, al fine di garantire "un appalto genuino";*
- 3) eliminare l'opzione del 50%, lasciando solo l'opzione del 20% ai sensi dell'art.120 comma 10;*
- 4) potenziare PAGOPA e ICUP, con monitoraggio della conseguente diminuzione di front office e call center;*

Verificato che tali prescrizioni sono state recepite negli atti di gara;

Dato atto che:

- a seguito di pubblicazione dei documenti di gara da parte di questa Azienda Ulss sul portale AcquistinretePa, con lettera di invito AS_SDA_NF_4370415 generata dal sistema il 5.08.2024 ore 16:03 sono stati invitati a presentare offerta per l'appalto specifico in oggetto, tutti gli Operatori Economici in possesso dei requisiti di ordine generale, di idoneità professionale e di capacità economico finanziaria ammessi al Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione ID 2682 istituito da Consip S.p.A.;
- entro il termine del 16.10.2024 ore 15.00, stabilito nella documentazione dell'appalto specifico indetto dall'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana nell'ambito del citato Sistema Dinamico di Acquisizione, tramite la piattaforma AcquistinretePa sono pervenute le seguenti offerte:

	OPERATORE ECONOMICO	NUMERO DI PARTECIPAZIONE	DATA	ORA
1	NETWORK CONTACTS SRL	1602404	16.10.2024	12:34:03
2	CENTO ORIZZONTI Consorzio Stabile SCARL	1629578	16.10.2024	12:47:57
3	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI Società Cooperativa Consortile Stabile	1716509	16.10.2024	13:49:32
4	PLANET CALL DIRECT SRL	1610188	16.10.2024	14:41:55

- con deliberazione n. 2246 del 6.12.2024 sono stati recepiti i verbali del RUP del 17.10.2024 e del 6.11.2024 dai quali risulta che gli Operatori Economici sopracitati sono stati ammessi alla fase di valutazione dell'offerta tecnica e si è provveduto a nominare la Commissione Giudicatrice;

Preso atto che la Commissione Giudicatrice, come da verbali delle sedute del 16.12.2024, 9.01.2025, 16.01.2025, 29.01.2025, 3.02.2025, 10.02.2025, 19.02.2025 e 6.03.2025 (Allegato n. 1), ha provveduto, a seguito delle valutazioni effettuate, ad attribuire i seguenti punteggi di qualità:

	NETWORK CONTACTS S.R.L.	CENTO ORIZZONTI Consorzio Stabile SCARL	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI Società Cooperativa Consortile Stabile	PLANET CALL DIRECT SRL
Totale punteggio	54,40	58,80	66,00	62,40
Totale punteggio riparametrato	57,70	62,36	70,00	66,18

Preso atto che, come risultante dai verbali delle sedute del 6.03.2025 e 11.03.2025 (Allegato n. 2), la Commissione Giudicatrice ha provveduto, tramite piattaforma AcquistinretePa, all'apertura delle buste economiche ed a verificare il punteggio automaticamente attribuito dal sistema alle ditte che risultano aver presentato valida offerta, in base all'applicazione della formula di cui all'art. 21.3 del Capitolato d'oneri, da cui risulta la seguente graduatoria:

N.	CONCORRENTE	VALORE ECONOMICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TOTALE
1	<i>CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE</i>	€ 7.771.773,63651	30,00	70,00	100,00
2	<i>PLANETCALL DIRECT SRL</i>	€ 8.227.474,64928	28,33	66,18	94,51
3	<i>CONSORZIO STABILE CENTO ORIZZONTI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA</i>	€ 8.192.306,67840	28,45	62,36	90,81
4	<i>NETWORK CONTACTS SRL</i>	€ 8.049.489,60000	28,96	57,70	86,66

Dato atto che:

- con nota prot. n. 26558 del 20.03.2025 inviata a mezzo dell'area comunicazioni del portale AcquistinretePa (ID 943442) il RUP ha chiesto all'Operatore Economico primo in graduatoria, Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - Società Cooperativa Consortile Stabile, di produrre giustificazioni relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo dell'offerta, al fine di verificarne la congruità ai sensi dell'art. 110 c. 1 del D.lgs. n. 36/2023, dal momento che la stessa ha ottenuto in entrambi i parametri, tecnico-qualitativo ed economico, punteggi superiori ai 4/5 rispetto ai massimi fissati nel Capitolato d'oneri;
- con nota pervenuta a mezzo del portale AcquistinretePa (ID 943442 - aggiornamento del 31.03.2025) l'Operatore Economico ha trasmesso quanto sopra richiesto;

- a seguito della verifica effettuata dal RUP con l'ausilio della Commissione Giudicatrice e come da verbali in data 20.03.2025 e 15.04.2025 Allegato n. 3) al presente provvedimento, l'offerta dell'Operatore Economico primo in graduatoria è risultata congrua;

Evidenziato che il RUP, in sede di verifica della proposta di aggiudicazione, ha rilevato quanto segue:

- l'offerta era costituita da un modulo generato automaticamente dal sistema, in cui le ditte dovevano inserire l'importo complessivo offerto, e da un fac-simile predisposto dalla stazione appaltante in cui le ditte dovevano esplicitare il dettaglio degli importi e la composizione dell'offerta economica come da allegato 6 al Capitolato d'oneri;
- il Capitolato d'oneri, al paragrafo 19 lett. a), prevedeva che nello schema di offerta economica generata dal sistema, venisse indicato "il prezzo complessivo offerto per l'intera fornitura – espresso in Euro, IVA esclusa, con 5 (cinque) cifre decimali al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze";
- il sistema ha calcolato automaticamente il punteggio attribuendo all'offerta con il prezzo più basso 30 punti e alle altre offerte punteggio inversamente proporzionale;
- il concorrente Consorzio Leonardo Servizi e Lavori – S.C.C.S. nel modulo "Offerta Economica", generata automaticamente dal Sistema, ha correttamente inserito l'importo complessivo senza gli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze (DUVRI) pari ad € 2.000,00, non ribassabili, mentre le altre ditte hanno indicato gli importi comprensivi di oneri DUVRI;
- il sistema ha calcolato quindi automaticamente il punteggio prezzo assumendo per la ditta Consorzio Leonardo Servizi e Lavori – S.C.C.S. l'importo inserito al netto di oneri DUVRI, mentre per le altre ditte gli importi inseriti al lordo di oneri DUVRI;
- nel verbale della Commissione giudicatrice in data 6.03.2025 sono stati riportati a pag. 2 gli importi offerti da ciascuna ditta al netto ed al lordo di oneri DUVRI, mentre nella tabella di pag.3, riportando il punteggio attribuito dal sistema, sono stati riportati i valori delle ditte al netto di oneri DUVRI e non i valori inseriti a sistema (al netto degli oneri DUVRI per il concorrente Consorzio Leonardo Servizi e Lavori – S.C.C.S. ed al lordo degli oneri DUVRI per gli altri concorrenti);
- tenuto conto di quanto previsto dal richiamato par. 19 lett. a) del Capitolato d'oneri, il punteggio prezzo deve essere calcolato sull'importo offerto al netto degli oneri DUVRI per tutti i concorrenti e pertanto la tabella, i prezzi ed i relativi punteggi, alla luce di quanto sopra, risultano quelli di seguito riportati, dando atto che per effetto della modalità di arrotondamento stabilita al par. 21.4 del Capitolato d'oneri vengono modificati i punteggi prezzo delle ditte PlanetCall Direct Srl e Consorzio Stabile Cento orizzonti S.C.R.L., e che tali correzioni non hanno alcun effetto sulla graduatoria finale:

N.	CONCORRENTE	VALORE ECONOMICO SENZA ONERI DUVRI	PUNTEGGIO ECONOMICO CORRETTO	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TOTALE
1	<i>CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE</i>	€ 7.771.773,63651	30,00	70,00	100,00
2	<i>PLANETCALL DIRECT SRL</i>	€ 8.227.474,64928	28,34	66,18	94,52
3	<i>CONSORZIO STABILE CENTO ORIZZONTI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA</i>	€ 8.192.306,67840	28,46	62,36	90,82

4	NETWORK CONTACTS SRL	€ 8.049.489,60000	28,96	57,70	86,66
---	----------------------	-------------------	-------	-------	--------------

Accertato che le verifiche di legge in ordine al possesso dei requisiti generali previsti dalla vigente normativa ed i requisiti tecnici e professionali richiesti nella documentazione di gara alla data del presente atto hanno dato esiti positivi, tranne che per l'informativa antimafia in quanto la Prefettura competente non ha ancora provveduto ad evadere la richiesta; tuttavia, essendo decorso il termine di 30 giorni dall'invio della richiesta effettuata il 22.04.2025 alla Banca Dati Nazionale Antimafia, ai sensi dell'art. 92 del d.lgs 159/2011 e s.m.i, è possibile procedere alla stipula del contratto, con apposita condizione risolutiva;

Ritenuto, pertanto, di aggiudicare ai sensi del D.Lgs 36/2023 l'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center indetto dall'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip S.p.a., all'Operatore Economico Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - Società Cooperativa Consortile Stabile con sede in Via Degli Orafi 2 - 51100 Pistoia - partita IVA 01535090474, per l'importo complessivo offerto per 36 mesi di € 7.771.773,63651 + IVA per il servizio, oltre ad € 2.000,00 + IVA per oneri per rischi interferenziali (DUVRI), per un totale di complessivi € 7.773.773,63651 + IVA per 36 mesi;

Dato atto che il contratto d'appalto che sarà stipulato in esecuzione del presente atto avrà validità di 36 mesi, decorrenti dall'1.09.2025 al 31.08.2028 rinnovabile per ulteriori 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi, con facoltà di risoluzione anticipata nel caso venga avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 63 del D.lgs. n. 36/2023;

Dato atto altresì che come da proposta del Direttore ad interim dell'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale, vistata favorevolmente dal Direttore Generale con email del 20/05/2025, si propone quale Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) la sig.ra Eva Comunello, CUP Manager, assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Medica Bassano, e quali assistenti al DEC la Sig.ra Marisa Dalla Bona Assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Ospedale; la dott.ssa Claudia Bontorin, Collaboratore amministrativo professionale presso il Dipartimento di Prevenzione; il Sig. Alberto Tomiello, Collaboratore amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale e la sig.ra Ilardo Cinzia, Coadiutore amministrativo senior presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale;

Ricordato che, con la citata nota prot. 44897 del 16.05.2024 la Commissione Regionale per l'Investimento Tecnologia ed Edilizia (CRITE), ha dato indicazione di fornire, ad un anno dall'esecuzione del contratto, una relazione sul costo complessivo, sul numero, la durata media e costo delle chiamate servite, sul numero di chiamate in entrata, numero chiamate in outbound, costo per servizi mail e chat, dando evidenza della eventuale diminuzione del costo sostenuto

Ritenuto pertanto di incaricare il DEC alla redazione di tale relazione, da trasmettersi alla CRITE entro un anno dalla decorrenza del contratto;

Valutato che, secondo quanto disposto con deliberazione del Direttore Generale n. 1410 del 26.07.2024 con la quale viene approvata la "Disciplina per la corresponsione degli incentivi alle funzioni tecniche previsti dall'art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023", si quantifica, secondo la tipologia di contratto "complessità media", in € 15.037,47 l'importo delle risorse finanziarie per le funzioni tecniche;

Visto il D.Lgs. n. 36/2023 il Dirigente propone per le ragioni sopra esposte di:

- prendere atto dei verbali delle sedute della Commissione Giudicatrice del 16.12.2024, 9.01.2025, 16.01.2025, 29.01.2025, 3.02.2025, 10.02.2025, 19.02.2025 e 6.03.2025 relativi alla valutazione dell'offerta tecnica (allegato n. 1); dei verbali delle sedute della Commissione Giudicatrice del 6.03.2025 e 11.03.2025 relativi all'apertura delle offerte economiche (Allegato n. 2); e dei verbali del RUP coadiuvato dalla Commissione Giudicatrice del 20.03.2025 e 15.04.2025 relativi alla valutazione della congruità dell'offerta economica (Allegato n. 3);

- dare atto che le verifiche di legge in ordine al possesso dei requisiti generali previsti dalla vigente normativa ed i requisiti tecnici e professionali richiesti nella documentazione di gara alla data del presente atto hanno dato esiti positivi, come in premessa specificato;
- aggiudicare ai sensi del D.Lgs 36/2023 l'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center indetto dall'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip S.p.a., all'Operatore Economico Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - Società Cooperativa Consortile Stabile con sede in Via Degli Orafi 2 - 51100 Pistoia - partita IVA 01535090474, per l'importo complessivo offerto per 36 mesi di € 7.771.773,63651 + IVA per il servizio, oltre ad € 2.000,00 + IVA per oneri per rischi interferenziali (DUVRI), per un totale di complessivi € 7.773.773,63651 + IVA per 36 mesi;
- dare atto che il contratto d'appalto che sarà stipulato in esecuzione del presente atto, avrà validità di 36 mesi, decorrenti dall'1.09.2025 al 31.08.2028 rinnovabile per ulteriori 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi;
- dare atto che questa Azienda si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso venga avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 63 del D.Lgs. 36/2023;
- nominare quale Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) la sig.ra Eva Comunello, CUP Manager, assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Medica Bassano, e quali assistenti al DEC la Sig.ra Marisa Dalla Bona - Assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Ospedale; la dott.ssa Claudia Bontorin, Collaboratore amministrativo professionale presso il Dipartimento di Prevenzione; il Sig. Alberto Tomiello, Collaboratore amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale e la sig.ra Ilardo Cinzia, Coadiutore amministrativo senior presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
- incaricare il DEC alla redazione della relazione richiesta dalla CRITE con nota recepita al prot. Ulss n. 44897 del 16.05.2024 come richiamata in premessa, da trasmettersi entro un anno dalla decorrenza del contratto;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Vista l'attestazione in merito all'assumibilità della spesa proposta, sottoscritta dal titolare del budget;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-sanitari, per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di prendere atto dei verbali delle sedute della Commissione Giudicatrice del 16.12.2024, 9.01.2025, 16.01.2025, 29.01.2025, 3.02.2025, 10.02.2025, 19.02.2025 e 6.03.2025 relativi alla valutazione dell'offerta tecnica (allegato n. 1); dei verbali delle sedute della Commissione Giudicatrice del 6.03.2025 e 11.03.2025 relativi all'apertura delle offerte economiche (Allegato n. 2); e dei verbali del RUP coadiuvato dalla Commissione Giudicatrice del 20.03.2025 e 15.04.2025 relativi alla valutazione della congruità dell'offerta economica (Allegato n. 3);
2. di dare atto le verifiche di legge in ordine al possesso dei requisiti generali previsti dalla vigente normativa ed i requisiti tecnici e professionali richiesti nella documentazione di gara alla data del presente atto hanno dato esiti positivi, come in premessa specificato;

3. di aggiudicare ai sensi del D.Lgs 36/2023 l'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center indetto dall'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip S.p.a., all'Operatore Economico Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - Società Cooperativa Consortile Stabile con sede in Via Degli Orafi 2 - 51100 Pistoia - partita IVA 01535090474, per l'importo complessivo offerto per 36 mesi di € 7.771.773,63651 + IVA per il servizio, oltre ad € 2.000,00 + IVA per oneri per rischi interferenziali (DUVRI), per un totale di complessivi € 7.773.773,63651 + IVA per 36 mesi;
4. di dare atto che la spesa complessiva per il servizio in oggetto per il periodo di 36 mesi inclusi gli oneri DUVRI e pari ad € 9.486.443,84 IVA 22% compresa, oltre all'importo di € 15.037,47 a titolo di accantonamento massimo per incentivi alle funzioni tecniche, trovano riferimento nei seguenti conti di bilancio:

Anno	Conto	PRG	Descrizione	Impegno IVA compresa
2025	BA2884000	650	Accantonamento incentivi funzioni tecniche art. 45 del Dlgs 36/2023	€ 15.037,47
2025	BA1740A00	397	“altri servizi non sanitari esternalizzati”	€ 1.056.218,21
2026	BA1740A00	397	“altri servizi non sanitari esternalizzati”	€ 3.161.334,61
2027	BA1740A00	397	“altri servizi non sanitari esternalizzati”	€ 3.161.334,61
2028	BA1740A00	397	“altri servizi non sanitari esternalizzati”	€ 2.107.556,41

5. di dare atto che il contratto d'appalto che sarà stipulato in esecuzione del presente atto, avrà validità di 36 mesi, dall'1.09.2025 al 31.08.2028, rinnovabile per ulteriori 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi;
6. di dare atto che questa Azienda si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso venga avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 63 del D.Lgs. 36/2023;
7. di nominare quale Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) la sig.ra Eva Comunello, CUP Manager, assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Medica Bassano, e quali assistenti al DEC la Sig.ra Marisa Dalla Bona - Assistente amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Ospedale; la dott.ssa Claudia Bontorin, Collaboratore amministrativo professionale presso il Dipartimento di Prevenzione; il Sig. Alberto Tomiello, Collaboratore amministrativo presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale e la sig.ra Ilardo Cinzia, Coadiutore amministrativo senior presso l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
8. di incaricare il DEC alla redazione della relazione richiesta dalla CRITE con nota recepita al prot. Ulss n. 44897 del 16.05.2024 come richiamata in premessa, da trasmettersi entro un anno dalla decorrenza del contratto;
9. di dare atto che, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010, i dati sono i seguenti:

CIG: B2B48BDEF2

Ditta aggiudicataria: Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - Società Cooperativa Consortile Stabile con sede in Via Degli Orafi 2 - 51100 Pistoia - partita IVA 01535090474

10. di procedere attraverso l'area "Comunicazioni" nella piattaforma AcquistinretePa alle comunicazioni, di cui all'art. 90 del D.Lgs. n. 36/2023, alle ditte partecipanti entro il termine di 5 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento;
11. di provvedere a tutte le comunicazioni e a tutti gli obblighi informativi di pubblicità e trasparenza previsti dalla normativa vigente circa l'esito della gara;
12. di nominare l'Operatore Economico quale Responsabile esterno del trattamento dei dati;
13. di incaricare l'U.O.C. proponente di pubblicare la presente deliberazione sul sito aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente tramite il link di collegamento con la BDNCP, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e, ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 36/2023;
14. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale, e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22.07.2022.

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
1^ SEDUTA – 16 DICEMBRE 2024

Il giorno 16 dicembre 2024 alle ore 9:00, presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica del Distretto 1, Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI) si è costituita la Commissione Giudicatrice, incaricata della valutazione tecnico-qualitativa della documentazione tecnica presentata dagli Operatori Economici (OO.EE.) partecipanti alla procedura di gara in oggetto richiamata.

La Commissione giudicatrice, nominata con Deliberazione n. 2246 del 6.12.2024, risulta così composta:

- PRESIDENTE:** dott.ssa Michela Piccinini, Direttore dell’UOC Controllo di Gestione;
- COMPONENTI** dott.ssa Cinzia Brunello Direttore dell’UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
dott.ssa Mariateresa Bordin collaboratore amministrativo professionale dell’UOC Gestione Risorse Umane;
sig.ra Eva Comunello, assistente amministrativo dell’UOC Direzione Medica Bassano;
sig.ra Marisa Dalla Bona assistente amministrativo dell’UOC Direzione Amministrativa di Ospedale - Bassano;
- SEGRETARIO:** dott. Nicola Cerchiaro, assistente amministrativo dell’U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente ricorda che, tramite la piattaforma AcquistinretePa (nel seguito più brevemente “la piattaforma”), hanno presentato offerta i seguenti Operatori Economici che sono stati ammessi alla fase di valutazione della documentazione tecnica, come da verbale agli atti:

	DITTA	NUMERO DI PARTECIPAZIONE	DATA	ORA
1	NETWORK CONTACTS S.R.L.	1602404	16/10/2024	12:34:03
2	CENTO ORIZZONTI Consorzio Stabile SCARL	1629578	16/10/2024	12:47:57
3	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI Società Cooperativa Consortile Stabile	1716509	16/10/2024	13:49:32
4	PLANET CALL DIRECT S.R.L.	1610188	16/10/2024	14:41:55

I suddetti componenti dichiarano, come da note agli atti, di non aver cause d'incompatibilità.

Il Presidente rammenta che l'aggiudicazione sarà effettuata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, commi 1 e 2 lettera a), del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

L'attribuzione dei 70 punti qualità previsti sarà effettuata valutando le caratteristiche dell'offerta tecnica degli Operatori Economici concorrenti sulla base dei seguenti criteri e della scala di valutazione indicati dall'art. 21.2 del Capitolato d'Oneri:

AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
A1	Certificazioni aziendali	2	A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T
A2	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	16	A2.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.	8	D
			A2.2	Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi: - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale.	8	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione



		0				
B1	Piano di valutazione delle competenze del personale	4	B1.1	Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
C1	Misure formative	10	C1.1	Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente	6	D
			C1.2	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
D1	Soluzioni organizzative e processi adottati	12	D1.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente;	6	D
			D1.2	Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi: - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione; - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore.	6	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
E1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della	4	E1.1	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti);	2	D

	qualità erogata			- procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.		
			E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
F1	Livelli di servizio	16	F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti se 25%, 5 punti	T
			F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto	2	G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
H1	Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto	2	H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
I1	Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023	2	I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T

Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 42/70.

Livello definizione	Analisi	Coefficiente
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	1,00
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,80
Discreto	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,60
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,40
Scarso	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice con pochi aspetti, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,20
Non classificabile	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,00

La Commissione prende visione del Capitolato d'Oneri, del Capitolato Tecnico e dei chiarimenti forniti alle ditte prima della presentazione delle offerte.

La Commissione accede, quindi, alla piattaforma per l'esercizio delle proprie funzioni mediante le credenziali del segretario verbalizzante e procede alla verifica delle firme digitali apposte sui documenti contenuti nelle buste tecniche.

Con riferimento all'offerta dell'operatore economico Planet Call Direct Srl la Commissione Giudicatrice rileva la presenza di n. 4 documenti con firma digitale; tuttavia con riferimento alla relazione tecnica, la piattaforma non è in grado di eseguire la verifica di validità della firma apposta.

Preso atto che:

- per tutti gli altri documenti presentati dal medesimo operatore economico la verifica della firma digitale risulta a buon fine, ed in particolare per il "DOCUMENTO DI OFFERTA TECNICA" compilato sul format proposto dalla piattaforma che riporta i dati dell'operatore economico, i dati della stazione appaltante e l'appalto specifico per cui il concorrente intende presentare offerta, accettando tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento;
- la firma digitale non è richiesta, nei documenti di gara, a pena di esclusione;
- la presentazione dell'offerta a mezzo della piattaforma informatica, unitamente ai dati del concorrente in possesso dell'Amministrazione, garantisce la piena certezza sulla provenienza dell'atto nonostante la non verificabilità della firma digitale apposta.

La Commissione giudicatrice ritiene pertanto ammissibile l'offerta presentata dall'operatore economico Planet Call Direct Srl.



La Commissione inizia quindi l'esame congiunto della documentazione tecnica prodotta dagli Operatori Economici partecipanti.

Data l'entità della documentazione presentata per le offerte tecniche, la Commissione stabilisce di riunirsi nuovamente il 9.01.2025 alle ore 9:00 presso l'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale – Distretto 1, Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire l'esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 11:00.

Il presente verbale composto da n. 6 pagine è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente:	f.to dott.ssa Michela Piccinini
I Componenti:	f.to dott.ssa Cinzia Brunello
	f.to dott.ssa Mariateresa Bordin
	f.to sig.ra Eva Comunello
	f.to sig.ra Marisa Dalla Bona
Il Segretario:	f.to dott. Nicola Cerchiaro



Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
2^ SEDUTA – 9.01.2025

Successivamente oggi, 9 gennaio 2025 alle ore 9.00, presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione prosegue l’esame istruttorio dell’offerta tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 16.01.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 12:00.

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro



Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
3^ SEDUTA – 16.01.2025

Successivamente oggi, 16.01.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice si è riunita nuovamente in seduta riservata.

Il Presidente constata l’assenza del commissario dott.ssa Cinzia Brunello, assente giustificata.

La commissione prosegue pertanto nella lettura delle offerte tecniche presentate dagli Operatori Economici partecipanti, astenendosi dallo svolgimento di attività che implicano l'esercizio di poteri valutativi.

Il Presidente si riserva, nella successiva seduta della commissione, di relazionare il commissario assente giustificato sull’attività svolta.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 29.01.2025 alle ore 9:00 per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 10:00.

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
4^ SEDUTA – 29.01.2025

Successivamente oggi, 29.01.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

il Presidente relaziona il commissario dott.ssa Cinzia Brunello assente giustificata nella precedente seduta del 16.01.2025, sull’attività svolta dalla commissione in tale data.

La Commissione prosegue l’esame istruttorio dell’offerta tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 3.02.2025 alle ore 9:00 per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 11:00

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
5^ SEDUTA – 3.02.2025

Successivamente oggi, 3 febbraio 2025 alle ore 9.00, presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione prosegue l’esame istruttorio dell’offerta tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 10.02.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 11:00

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro



Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
6^ SEDUTA – 10.02.2025

Successivamente oggi, 10 febbraio 2025 alle ore 9.00, presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione prosegue l’esame istruttorio dell’offerta tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 19.02.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 11:00

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
7^ SEDUTA – 19.02.2025

Successivamente oggi, 19 febbraio 2025 alle ore 9.00, presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione prosegue l’esame istruttorio dell’offerta tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti.

La Commissione stabilisce, quindi, di riunirsi il 6.03.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire l’esame delle offerte tecniche.

La seduta viene chiusa alle ore 10:00

Il presente verbale composto da n. 1 pagina è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro



Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
 C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE
8^ SEDUTA – 6.03.2025

Successivamente oggi, 06.03.2025 alle ore 9:00 presso gli uffici dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione, conclusa la fase istruttoria di esame delle offerte tecniche, dopo approfondita discussione, procede ad attribuire all’unanimità le seguenti valutazioni, e relativi coefficienti ove previsti, calcolando i relativi punteggi:

NETWORK CONTACTS S.R.L.						
AMBITO DI VALUTAZIONE “A”: ORGANIZZAZIONE E MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
CRITERIO DI VALUTAZIONE A1: Certificazioni aziendali - Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, in corso di validità, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2
CRITERIO DI VALUTAZIONE A2: Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi Punti max criterio 16						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A2.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi:	8	D	0,4	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La Commissione evidenzia che è previsto uno spostamento di operatori multiskill, ricorso istantaneo a operatori di altre commesse, ed è proposto il ricorso allo smartworking nonché all'overtime del personale part-time, senza che sia però ben definita la tempistica di intervento; il riferimento è solo al call center.	3,2



	<ul style="list-style-type: none"> - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata. 					
A2.2	<p>Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale. 	8	D	0,6	<p>Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Positivo l'utilizzo di tecniche motivazionali innovative.</p> <p>In relazione all'incentivazione del personale ed alle politiche di retention messe in atto, non sono quantificati gli incentivi / premi di produzione monetari e non.</p>	4,8

AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE

CRITERIO DI VALUTAZIONE B1: Piano di valutazione delle competenze del personale - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
B1.1	<p>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).</p>	4	T		<p>Il concorrente ha presentato il Piano di valutazione, con relativa descrizione ed esempio</p>	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE

CRITERIO DI VALUTAZIONE C1: Misure formative - Punti max criterio 10

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
C1.1	<p>Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste 	6	D	0,6	<p>Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Rispetto al requisito minimo richiesto, la Commissione ritiene che l'articolazione del piano di formazione con riferimento all'aggiornamento in aula, e-learning e ambienti di social learning sia discreta.</p>	3,6



	- Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente					
C1.2	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	4	T		Il concorrente ha previsto, nella relazione tecnica, l'effettuazione di follow up formativi	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI

CRITERIO DI VALUTAZIONE D1: Soluzioni organizzative e processi adottati - Punti max criterio 12

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
D1.1	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente. 	6	D	0,6	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	3,6
D1.2	<p>Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore. 	6	D	0,8	<p>Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>La Commissione ha apprezzato le proposte relative a soluzioni di supporto web based e la bacheca annunci.</p>	4,8

AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

CRITERIO DI VALUTAZIONE E1: Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
----	-----------------------------	------------------------	-------------------	--------------	---------	----------------------



E1.1	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.	2	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Apprezzata la presenza di una 'control room' che analizza le richieste e chiede supporto a AULSS se non trova risposta all'interno; con dashborad di controllo e monitoraggio anche real-time, con un team-leader per ogni team.	1,6
E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T		Il concorrente ha presentato le schede di valutazione richieste, descrivendone il contenuto come richiesto dal chiarimento n. 22	2

AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO

CRITERIO DI VALUTAZIONE F1: Livelli di servizio - Punt max criterio 16

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti; se 25%, 5 punti	T		Il valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA ed all'applicazione delle relative penali, è pari al 30%	10
F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T		Per il servizio Inbound sincrono il concorrente dichiara una percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Stazione Appaltante pari al 90%	6

AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI

CRITERIO DI VALUTAZIONE G1: Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto
Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T		Il concorrente soddisfa il requisito, presentando un adeguato Piano Aziendale	2

AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA


CRITERIO DI VALUTAZIONE H1: Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto

Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D	0,4	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Il concorrente applica politiche di sicurezza idonee, ma poco dettagliate nella relazione tecnica.	0,8

AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023
CRITERIO DI VALUTAZIONE I1: Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023

Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2

TOTALE
54,4


AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO
CRITERIO DI VALUTAZIONE A1: Certificazioni aziendali - Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T	2	Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, in corso di validità, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2

CRITERIO DI VALUTAZIONE A2: Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi
Punti max criterio 16

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A2.1	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP.</p> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata. 	8	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La Commissione ha apprezzato la ridondanza degli operatori tramite personale multiskill aggiuntivo (turni flessibili) e squadra di riserva composta da operatori formati disposti a rientrare rapidamente in servizio.	6,4
A2.2	<p>Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale. 	8	D	0,4	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Le politiche di retention ed i sistemi incentivanti enunciati nella relazione, non sono precisati nei dettagli.	3,2

AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE
CRITERIO DI VALUTAZIONE B1: Piano di valutazione delle competenze del personale - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
B1.1	Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle	4	T		Il concorrente ha presentato il Piano di valutazione, con relativa descrizione ed	4



competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).					esempio	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	---------	--

AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE
CRITERIO DI VALUTAZIONE C1: Misure formative - Punt max criterio 10

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
C1.1	Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente	6	D	1	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La commissione ha apprezzato la proposta di un piano di formazione articolato, con evidenziazione degli aggiornamenti periodici. Apprezzabili il piano formativo annuale condiviso con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, con verifica della frequenza e valutazione della competenza (tecnica e relazionale) e la previsione di moduli aggiuntivi di lingua inglese, tutoraggio su errori ricorrenti, counseling per figure apicali.	6
C1.2	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	4	T		Il concorrente ha previsto, nella relazione tecnica, l'effettuazione di follow up formativi.	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI
CRITERIO DI VALUTAZIONE D1: Soluzioni organizzative e processi adottati - Punt max criterio 12

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
D1.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente.	6	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La Commissione ha apprezzato la proposta di un sistema di Trouble Ticketing che consente agli operatori di tenere traccia delle richieste degli utenti alle quali non sia stato possibile fornire riscontro immediato.	4,8
D1.2	Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi: - processi per l'identificazione di	6	D	0,6	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi. E' proposto l'aggiornamento della base dati, ma su uno strumento di proprietà dell'offerente.	3,6



	miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore.					
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

CRITERIO DI VALUTAZIONE E1: Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO O ATTRIBUITO
E1.1	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.	2	D	0,6	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Struttura operativa suddivisa in team: si rileva però la presenza di un unico team leader.	1,2
E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T		Il concorrente ha presentato le schede di valutazione richieste, descrivendone il contenuto come richiesto dal chiarimento n. 22	2

AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO

CRITERIO DI VALUTAZIONE F1: Livelli di servizio - Punti max criterio 16

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO O ATTRIBUITO
F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti; se 25%, 5 punti	T		Il valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA ed all'applicazione delle relative penali, è pari al 30%	10
F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T		Per il servizio Inbound sincrono il concorrente dichiara una percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Stazione Appaltante pari al 90%	6

AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI

CRITERIO DI VALUTAZIONE G1: Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto
Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO O ATTRIBUITO
----	-----------------------------	------------------------	-------------------	--------------	---------	------------------------



						BUITO
G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T		Il concorrente soddisfa il requisito, presentando un adeguato Piano Aziendale	2
AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA						
CRITERIO DI VALUTAZIONE H1: Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto						
Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	c	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO O ATTRIBUITO
H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Il sistema di gestione della sicurezza è opportunamente documentato, con impegno a formare adeguatamente il proprio personale.	1,6
AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
CRITERIO DI VALUTAZIONE I1: Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO O ATTRIBUITO
I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2
TOTALE						58,8

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI

Società Cooperativa Consortile Stabile

AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO

CRITERIO DI VALUTAZIONE A1: Certificazioni aziendali - Punti max criterio 2



n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, in corso di validità, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2
CRITERIO DI VALUTAZIONE A2: Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi						
Punti max criterio 16						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A2.1	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP.</p> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata. 	8	D	1	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La Commissione ha particolarmente apprezzato la ridondanza degli operatori assicurata tramite disponibilità di risorse superiore rispetto alla quantità prevista. Apprezzabile inoltre la certezza delle modalità e delle tempistiche di intervento: operatori reperibili già previsti nei turni e disponibili in 20 minuti.	8
A2.2	<p>Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale. 	8	D	0,8	<p>Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>La Commissione ha apprezzato il complesso delle politiche di retention; apprezzabile anche il monitoraggio dello stress lavoro correlato.</p>	6,4


AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE
CRITERIO DI VALUTAZIONE B1: Piano di valutazione delle competenze del personale - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
B1.1	<p>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).</p>	4	T		Il concorrente ha presentato il Piano di valutazione: sono stati forniti degli esempi per ogni fase del piano	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE
CRITERIO DI VALUTAZIONE C1: Misure formative - Punti max criterio 10

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
C1.1	<p>Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente 	6	D	1	<p>Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. La commissione ha apprezzato la proposta di un piano di formazione articolato, con evidenziazione degli aggiornamenti periodici. Particolarmente apprezzabile il piano formativo sottoposto alla valutazione della Stazione Appaltante e formazione erogata anche a personale Ulss, senza costi aggiuntivi. Apprezzabile infine la proposta di video dei corsi sintetizzati in ebook tutorial consultabili on line.</p>	6
C1.2	<p>Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.</p>	4	T		Il concorrente ha previsto, nella relazione tecnica, l'effettuazione di follow up formativi	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI
CRITERIO DI VALUTAZIONE D1: Soluzioni organizzative e processi adottati - Punti max criterio 12

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
D1.1	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a</p>	6	D	1	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e	6



	<p>massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente 				<p>soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Molto apprezzata la proposta sulla turnistica della Radiologia e la codifica delle casistiche con etichette su richieste pervenute.</p>	
D1.2	<p>Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore. 	6	D	1	<p>Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Ottima l'Integrazione del manuale con schemi e istruzioni operative per ogni procedura. Ottimo il mantenimento e aggiornamento dell'attuale manuale aziendale, con miglioramento tramite integrazione di sezioni ad albero, tipo flowchart, per istruzioni più precise.</p>	6

AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

CRITERIO DI VALUTAZIONE E1: Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Punt max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
E1.1	<p>Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio. 	2	D	1	<p>Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Apprezzate le modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori mediante un sistema di controllo anche real-time, con una chiara procedura ed organizzazione. Previsto un monitoraggio periodico con indicazione di tempistiche precise.</p>	2
E1.2	<p>Utilizzo di schede di valutazione delle performance</p>	2	T		<p>Viene dichiarata la presenza delle schede, ma non è presente la descrizione delle schede di valutazione come richiesto dal chiarimento n. 22.</p>	0

AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO

CRITERIO DI VALUTAZIONE F1: Livelli di servizio - Punt max criterio 16

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
----	-----------------------------	-----------	-------------------	--------------	---------	----------------------



		sub-criterio					
F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti; se 25%, 5 punti	T			Il valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA ed all'applicazione delle relative penali, è pari al 30%	10
F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T			Per il servizio Inbound sincrono il concorrente dichiara una percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Stazione Appaltante pari al 90%	6

AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI

CRITERIO DI VALUTAZIONE G1: Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto
Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T		Il concorrente soddisfa il requisito, presentando un adeguato Piano Aziendale	2

AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA

CRITERIO DI VALUTAZIONE H1: Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto
Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	c	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Il sistema e l'organizzazione implementano politiche di sicurezza ben documentate. Apprezzata la formazione degli operatori in tema di privacy e sicurezza	1,6

AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023

CRITERIO DI VALUTAZIONE I1: Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023



Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2
TOTALE						66,0

PLANET CALL DIRECT S.R.L.
AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO
CRITERIO DI VALUTAZIONE A1: Certificazioni aziendali - Punti max criterio 2

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, in corso di validità, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2

CRITERIO DI VALUTAZIONE A2: Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi
Punti max criterio 16

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
A2.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla	8	D	0,6	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti,	4,8



	<p>riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP.</p> <p>Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata. 				<p>con una risorsa specifica dedicata all'utilizzo di strumenti di reportistica ed analisi del fabbisogno e della performance. Viene enunciata la disponibilità di attivare risorse aggiuntive, senza però la definizione precisa della tempistica di intervento.</p>	
A2.2	<p>Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale. 	8	D	1	<p>Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>La Commissione ha particolarmente apprezzato la puntuale descrizione e quantificazione del sistema incentivante, oltre alla presenza di un welfare integrativo aziendale e un servizio di coaching/ supporto in caso di difficoltà professionali.</p>	8

AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE

CRITERIO DI VALUTAZIONE B1: Piano di valutazione delle competenze del personale - Punti max criterio 4

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
B1.1	<p>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).</p>	4	T		<p>Il concorrente ha presentato il Piano di valutazione, con relativa descrizione ed esempio</p>	4


AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE
CRITERIO DI VALUTAZIONE C1: Misure formative - Punti max criterio 10

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
C1.1	<p>Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente 	6	D	0,8	<p>Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>Apprezzabile l'aggiornamento programmato con mini corso online interattivo bi-settimanale e con documento integrato a sistema.</p>	4,8
C1.2	<p>Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.</p>	4	T		<p>Il concorrente ha previsto, nella relazione tecnica, l'effettuazione di follow up formativi</p>	4

AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI
CRITERIO DI VALUTAZIONE D1: Soluzioni organizzative e processi adottati - Punti max criterio 12

n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
D1.1	<p>Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente 	6	D	0,8	<p>Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>Apprezzata la proposta di Live chat con A.I. in real time a disposizione degli operatori.</p>	4,8
D1.2	<p>Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema 	6	D	0,8	<p>Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.</p> <p>Apprezzata la matrice R.A.C.I. per gestione e alimentazione del sistema informativo.</p> <p>E' previsto l'aggiornamento del manuale aziendale esistente.</p>	4,8



	di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore.					
AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
CRITERIO DI VALUTAZIONE E1: Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata - Punti max criterio 4						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
E1.1	Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound. Saranno valutati: - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio.	2	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. Apprezzata, a livello organizzativo, la presenza di una centrale operativa di controllo remoto con dati sempre aperti e attenzionati, con sistema di generazione di alert personalizzati verso il gruppo di conduzione del servizio in caso di criticità	1,6
E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T		Il concorrente ha presentato le schede di valutazione richieste, descrivendone il contenuto come richiesto dal chiarimento n. 22	2
AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO						
CRITERIO DI VALUTAZIONE F1: Livelli di servizio - Punti max criterio 16						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti; se 25%, 5 punti	T		Il valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA ed all'applicazione delle relative penali, è pari al 30%	10
F1.2	Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta: - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA	6	T		Per il servizio Inbound sincrono il concorrente dichiara una percentuale di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla Stazione Appaltante pari al 93%	6
AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI						
CRITERIO DI VALUTAZIONE G1: Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
G1.1	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai	2	T		Il concorrente soddisfa il requisito, presentando un adeguato Piano Aziendale	2



	temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)					
AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA						
CRITERIO DI VALUTAZIONE H1: Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto						
Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	c	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D	0,8	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. I processi e le politiche di sicurezza sono ben sviluppati e dettagliati.	1,6
AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
CRITERIO DI VALUTAZIONE I1: Criterio previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						
Punti max criterio 2						
n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità valutaz.	coefficiente	Analisi	PUNTEGGIO ATTRIBUITO
I1.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T		Il concorrente ha presentato la certificazione richiesta, e pertanto soddisfa il requisito richiesto.	2
TOTALE						62,4

La Commissione rileva altresì che tutti gli Operatori Economici offerenti risultano aver conseguito complessivamente il punteggio minimo di 42/70 e, pertanto, possono essere ammessi alla fase successiva.

La Commissione ricorda, inoltre, che qualora la migliore offerta non raggiunga il massimo punteggio qualità di 70 punti si procederà alla riparametrazione, assegnando 70 punti all'offerta con il punteggio assoluto più alto, sulla base della seguente formula, come previsto dall'art. 21.4 del Capitolato d'Oneri:

$$PQ_x = 70 * PT_x / PT_{MAX}$$

Dove:

PQ_x = Punteggio qualità assegnato al concorrente

70 = costante (punteggio massimo previsto per la qualità dagli atti di gara)

PT_x = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica del concorrente

PT_{MAX} = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica che ha ricevuto il miglior punteggio tra le offerte tecniche ammesse in gara.

La Commissione procede pertanto alla riparametrazione da cui risulta quanto segue:

	NETWORK CONTACTS S.R.L.	CENTO ORIZZONTI Consorzio Stabile SCARL	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI Società Cooperativa Consortile Stabile	PLANET CALL DIRECT S.R.L.
Totale punteggio	54,40	58,80	66,00	62,40
Totale punteggio riparametrato	57,70	62,36	70,00	66,18

La seduta viene chiusa alle ore 11:00.

Il presente verbale, composto da n. 19 pagine, è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

*APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING
PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI
ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER
ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2*

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE

Prima seduta riservata apertura buste economiche – 6 marzo 2025

Il giorno 06.03.2025 alle ore 14.00 presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per procedere all’apertura delle offerte economiche presentate per la procedura in oggetto si è riunita la Commissione Giudicatrice così composta:

- PRESIDENTE:** dott.ssa Michela Piccinini, Direttore dell’UOC Controllo di Gestione;
- COMPONENTI** dott.ssa Cinzia Brunello Direttore dell’UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
dott.ssa Mariateresa Bordin collaboratore amministrativo professionale dell’UOC Gestione Risorse Umane;
sig.ra Eva Comunello, assistente amministrativo dell’UOC Direzione Medica Bassano;
sig.ra Marisa Dalla Bona assistente amministrativo dell’UOC Direzione Amministrativa di Ospedale - Bassano;
- SEGRETARIO:** dott. Nicola Cerchiaro, assistente amministrativo dell’U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica.

La Commissione prende atto del punteggio qualità attribuito, come da verbale della seduta riservata in data 06.03.2025 agli atti dell’U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della logistica, di seguito riportato:

	NETWORK CONTACTS S.R.L.	CENTO ORIZZONTI Consorzio Stabile SCARL	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI Società Cooperativa Consortile Stabile	PLANET CALL DIRECT S.R.L.
Totale punteggio	54,40	58,80	66,00	62,40
Totale punteggio riparametrato	57,70	62,36	70,00	66,18

Il Presidente ricorda che all’offerta economica che presenterà il prezzo più basso rispetto alla base d’asta sarà assegnato il punteggio massimo di punti 30 e alle altre offerte economiche punteggi inversamente proporzionali, secondo la seguente formula:

$$Pa = P_{max} \times \frac{P_{min}}{Po}$$

Dove si intende:

Pa	=	Punteggio da assegnare all'offerta in considerazione
Pmax	=	punteggio economico massimo assegnabile (30 punti)
Pmin	=	prezzo più basso offerto in gara
Po	=	prezzo offerto dal singolo concorrente

La Commissione provvede a verificare la correttezza formale della sottoscrizione tramite l'apposita funzione, e prosegue con l'apertura della BUSTA ECONOMICA di ciascuna ditta concorrente.

Il Presidente ricorda che la base d'asta complessiva è la seguente:

- € 8.287.472,96= + IVA 22% di cui € 2.000,00= + IVA 22% relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI);

Il Presidente procede a dare lettura delle offerte economiche delle ditte di seguito riportate.

1) *PLANETCALL DIRECT SRL*

Importo complessivo per 36 mesi € 8.229.474,65.= + IVA di cui € 2.000,00.= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI) ed € 8.227.474,65.= + IVA per il servizio.

La Commissione rileva che il concorrente non ha inserito nella busta economica lo "Schema delle spese relative al costo del personale" secondo il fac-simile Allegato 4 al Capitolato d'oneri. La Commissione rileva che l'indicazione del costo complessivo della manodopera, richiesta a pena di esclusione ai sensi dell'art. 108 co. 9 del D.Lgs 36/2023, è stata comunque inserita nell'"Offerta economica", secondo il fac-simile Allegato 6 al Capitolato d'oneri. Ai sensi dell'art. 1 e dell'art. 4 del D.Lgs 36/2023, la Commissione ritiene pertanto valida l'offerta presentata.

2) *CONSORZIO STABILE CENTO ORIZZONTI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA*

Importo complessivo per 36 mesi € 8.194.306,68.= + IVA di cui € 2.000,00.= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI) ed € 8.192.306,68.= + IVA per il servizio.

3) *NETWORK CONTACTS SRL*

Importo complessivo per 36 mesi € 8.051.489,60.= + IVA di cui € 2.000,00.= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI) ed € 8.049.489,60.= + IVA per il servizio.

La Commissione rileva che il concorrente non ha inserito nella busta economica lo "Schema delle spese relative al costo del personale" secondo il fac-simile Allegato 4 al Capitolato d'oneri. La Commissione rileva che l'indicazione del costo complessivo della manodopera, richiesta a pena di esclusione ai sensi dell'art. 108 co. 9 del D.Lgs 36/2023, è stata comunque inserita nell'"Offerta economica", secondo il fac-simile Allegato 6 al Capitolato d'oneri. Ai sensi dell'art. 1 e dell'art. 4 del D.Lgs 36/2023, la Commissione ritiene pertanto valida l'offerta presentata.

4) *CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE*

Importo complessivo per 36 mesi € 7.773.773,64.= + IVA di cui € 2.000,00.= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI) ed € 7.771.773,64.= + IVA per il servizio.

La commissione procede quindi a verificare il punteggio automaticamente attribuito dal sistema alle ditte che risultano aver presentato valida offerta, in base all'applicazione della formula di cui all'art. 21.3 del Capitolato d'oneri, da cui risulta la seguente graduatoria:



N.	CONCORRENTE	VALORE ECONOMICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TOTALE
1	<i>CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE</i>	€ 7.771.773,63651	30,00	70,00	100,00
2	<i>PLANETCALL DIRECT SRL</i>	€ 8.227.474,64928	28,33	66,18	94,51
3	<i>CONSORZIO STABILE CENTO ORIZZONTI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA</i>	€ 8.192.306,67840	28,45	62,36	90,81
4	<i>NETWORK CONTACTS SRL</i>	€ 8.049.489,60000	28,96	57,70	86,66

Come previsto dall'art. 25 del Capitolato d'onori, nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE, la Commissione dà avvio all'esame degli importi dichiarati in relazione al costo del personale, per verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 11, comma 1, del D.Lgs 36/2023.

Data la complessità della suddetta verifica, la Commissione stabilisce di riunirsi nuovamente il giorno 11.03.2025 alle ore 9:00 presso l'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale, Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), per proseguire con l'esame.

La seduta viene chiusa alle ore 16:00.

Il presente verbale, composto da n. 3 pagine, è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello
 f.to dott.ssa Mariateresa Bordin
 f.to sig.ra Eva Comunello
 f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro



Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

*APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING
PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI
ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER
ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2*

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE

Seconda seduta riservata apertura buste economiche – 11 marzo 2025

Successivamente oggi, 11 marzo 2025 alle ore 9.00, presso gli uffici della Direzione Amministrativa di Ospedale in Via dei Lotti, 40 – Bassano del Grappa (VI), la Commissione Giudicatrice al completo si è riunita nuovamente in seduta riservata.

La Commissione prosegue con la verifica del costo del personale dichiarato dal concorrente risultato primo nella graduatoria CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE, per verificare l’osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all’art. 11, comma 1, del D.Lgs 36/2023 così come previsto dall’art. 25 del Capitolato d’oneri.

Il Presidente ricorda che la stima del costo della manodopera effettuata dalla Stazione Appaltante, ed esplicitata nei documenti di gara, è pari ad € 7.865.261,76 calcolata sulla base del CCNL del personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi – e della corrispondente tabella ministeriale di cui alla D.D. del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 52 / 2023 - aggiornata al mese di luglio 2023.

La Commissione rileva che il concorrente dichiara l’applicazione del medesimo CCNL indicato dalla Stazione Appaltante, specificando il numero di risorse da impiegare nella commessa, il livello di inquadramento di ciascuna risorsa in relazione al citato CCNL e la retribuzione minima mensile prevista dal CCNL applicato. Si ricorda che la scadenza per la presentazione delle offerte era fissata per il 16.10.2024 e che a tale data era disponibile la Tabella Ministeriale di cui alla sopra citata D.D. del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 52 / 2023.

All’esito dell’analisi svolta la Commissione rileva che la retribuzione mensile dichiarata dal concorrente rispetta, per ciascuna risorsa indicata, i minimi tabellari richiesti.

Proseguendo con la verifica dell’offerta, la Commissione rileva che la stessa debba ritenersi anomala in base al criterio stabilito dall’art. 26 del Capitolato d’oneri, in quanto sia i punti relativi al prezzo sia la somma dei



punti relativi agli elementi di valutazione, risultano entrambi superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dai documenti di gara.

La Commissione dispone pertanto che l'offerta sia sottoposta a verifica da parte del RUP, al quale vengono rimessi gli atti per il seguito di competenza.

La seduta viene chiusa alle ore 11:30

Il presente verbale, composto da n. 2 pagine, è letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

I Componenti: f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il Segretario: f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE DI GARA

Prima seduta riservata verifica congruità offerta

Il giorno 20.03.2025 alle ore 9.00, presso l’Ufficio del Direttore UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti 40 - Bassano del Grappa (VI), sono presenti, in seduta riservata, la dott.ssa Elisabetta Zambonin Direttore dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, in qualità di RUP e la Commissione giudicatrice nominata ai sensi dell’art. 93 del D.Lgs 36/2023, così composta:

PRESIDENTE: dott.ssa Michela Piccinini, Direttore dell’UOC Controllo di Gestione;

COMPONENTI: dott.ssa Cinzia Brunello Direttore dell’UOC Direzione Amministrativa Territoriale;

dott.ssa Mariateresa Bordin collaboratore amministrativo professionale dell’UOC Gestione Risorse Umane;

sig.ra Eva Comunello, assistente amministrativo dell’UOC Direzione Medica Bassano;

sig.ra Marisa Dalla Bona assistente amministrativo dell’UOC Direzione Amministrativa di Ospedale - Bassano;

ed il dott. Nicola Cerchiaro – assistente amministrativo presso l’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in qualità di segretario verbalizzante, per procedere alla verifica della congruità dell’offerta presentata da *CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI - Società Cooperativa Consortile Stabile*, primo classificato nella graduatoria della procedura in oggetto.

Il RUP ricorda che, ai sensi dell’art. 7 lettera c) - allegato I.2 del D.lgs 36/2023 e così come previsto dall’ art. 26 del Capitolato d’oneri, il RUP svolge la verifica sulle offerte anormalmente basse con l’eventuale supporto della Commissione giudicatrice.

Il RUP prende atto che l’offerta di *CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI - Società Cooperativa Consortile Stabile* risulta sospetta di anomalia in quanto, come previsto dall’art. 26 del Capitolato d’oneri, presenta sia i punti relativi al prezzo sia la somma dei punti relativi agli elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dai documenti di gara.

Il RUP accerta che la ditta sopracitata ha compilato l’Allegato 6 al Capitolato d’oneri denominato “Offerta economica”, già predisposto dalla Stazione Appaltante, che attesta la scomposizione dei costi dell’offerta tra le varie voci e precisamente:

Voci di costo	Valore voce di costo
Costo del personale	€ 7.354.341,23
Costi interni per la sicurezza	€ 49.220,00
Costi generali	€ 118.385,85
Utile d'impresa	€ 55.196,30
Costi operativi	€ 194.630,26
Totale Prezzo offerto	€ 7.771.773,64

Il RUP, al fine di procedere alla verifica di cui all'art. 110 c. 1 del D.lgs. n. 36/2023, ritiene di acquisire ulteriori elementi chiedendo alla ditta sopracitata di produrre le giustificazioni relative alle voci di costo che concorrono a formare l'importo complessivo offerto, nonché relative agli altri elementi di valutazione dell'offerta.

Si rimanda a tale proposito alle giustificazioni indicate a titolo esemplificativo all'art. 110 comma 3 del D. Lgs 36/2023 e successive eventuali modifiche.

La seduta si chiude alle ore 10:00.

Il presente verbale composto da n. 2 pagine è letto, approvato e sottoscritto.

Il RUP

f.to dott.ssa Elisabetta Zambonin

La Commissione
giudicatrice

Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

Componenti:

f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il segretario verbalizzante

f.to dott. Nicola Cerchiaro

Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
C.F. e P. IVA 00913430245

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682 - GARA N. 2024-149-BAS – CIG B2B48BDEF2

VERBALE DI GARA

Seconda seduta riservata verifica congruità offerta

Il giorno 15.04.2025 alle ore 10:00, presso l’Ufficio del Direttore UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in Via dei Lotti 40 - Bassano del Grappa (VI), si sono riuniti nuovamente, in seduta riservata, la dott.ssa Elisabetta Zambonin Direttore dell’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, in qualità di RUP, la Commissione giudicatrice nominata ai sensi dell’art. 93 del D.Lgs 36/2023 così composta

PRESIDENTE: dott.ssa Michela Piccinini, Direttore dell’UOC Controllo di Gestione;

COMPONENTI: dott.ssa Cinzia Brunello Direttore dell’UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
dott.ssa Mariateresa Bordin collaboratore amministrativo professionale dell’UOC Gestione Risorse Umane;
sig.ra Eva Comunello, assistente amministrativo dell’UOC Direzione Medica Bassano;
sig.ra Marisa Dalla Bona assistente amministrativo dell’UOC Direzione Amministrativa di Ospedale - Bassano;

ed il dott. Nicola Cerchiaro – assistente amministrativo presso l’UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica in qualità di segretario verbalizzante, per proseguire con la verifica della congruità dell’offerta presentata da **CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI - Società Cooperativa Consortile Stabile** (nel seguito anche “concorrente”), primo classificato nella graduatoria della procedura in oggetto.

Il RUP ricorda che, come concordato con la Commissione Giudicatrice nella seduta del 20.03.2025 a seguito di rilievo della sospetta anomalia dell’offerta presentata dal primo classificato, con comunicazione prot. n. 26558/25 inviata a mezzo dell’area comunicazioni del portale AcquistinretePa (ID 943442 del 20.03.2025) è stato richiesto allo stesso di produrre entro il giorno 1.04.2025 giustificazioni relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l’importo complessivo dei servizi offerti, nonché relative agli altri elementi di valutazione dell’offerta.

Il RUP prende atto che il concorrente ha fornito le informazioni richieste con comunicazione recepita a mezzo del portale AcquistinretePa (ID 943442 - aggiornamento del 31.03.2025) con cui provvede a dare esaustiva spiegazione in merito alle singole voci di costo componenti l’offerta e precisamente:

- costo del personale
- costi interni per la sicurezza
- costi generali
- utile d’impresa
- costi operativi

e procede all’analisi delle stesse con l’ausilio della Commissione giudicatrice.

Sulla base dei chiarimenti forniti, si evidenzia in particolare che il concorrente ha giustificato il ribasso d'asta con le seguenti motivazioni:

- la Cooperativa Luigi Morelli (impresa consorziata esecutrice dell'appalto) ha la possibilità di utilizzare una struttura organizzativa con un forte radicamento sul territorio veneto, che le consente una notevole riduzione dei costi amministrativi; può altresì avvalersi della possibilità di ricorrere al regime di lavoro supplementare previsto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro applicato alle risorse impiegate in commessa (CCNL del personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi maggiormente rappresentativo);
- la consorziata esecutrice può inoltre ottenere importanti economie di scala dal momento che impegna annualmente elevate quantità e può contare sull'utilizzo di accordi quadro, così da ottenere prezzi altamente competitivi e condizioni economiche particolarmente favorevoli e concorrenziali, anche nell'approvvigionamento delle dotazioni tecniche e nella manutenzione dell'infrastruttura tecnologica.

Il RUP, con l'ausilio della Commissione giudicatrice:

- accerta che il concorrente ha dato evidenza di rispettare i minimi salariali e gli oneri di sicurezza di cui alla normativa vigente;
- verifica inoltre che il costo della manodopera appare in linea con la tabella ministeriale di riferimento e proporzionato alle risorse messe a disposizione dal concorrente per l'esecuzione del servizio, laddove eventuali rimodulazioni del costo orario medio complessivo sono riferibili ad elementi variabili quali le aliquote INPS, INAIL ed IRAP, e non inficiano retribuzione e contribuzione contrattualmente dovute ai lavoratori.

Il RUP, sentita la Commissione giudicatrice, ritiene esaustive le giustificazioni prodotte da *CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI - Società Cooperativa Consortile Stabile* a dimostrazione della congruità e sostenibilità dell'offerta economica presentata.

La seduta si chiude alle ore 11:30.

Il presente verbale composto da n. 2 pagine è letto, approvato e sottoscritto.

Il RUP

f.to dott.ssa Elisabetta Zambonin

La Commissione
giudicatrice

Presidente: f.to dott.ssa Michela Piccinini

Componenti:

f.to dott.ssa Cinzia Brunello

f.to dott.ssa Mariateresa Bordin

f.to sig.ra Eva Comunello

f.to sig.ra Marisa Dalla Bona

Il segretario verbalizzante

f.to dott. Nicola Cerchiaro

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

DELIBERAZIONE del DIRETTORE GENERALE

N. 963 del 23/05/2025

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata in copia all'Albo del sito istituzionale dell'Azienda U.L.S.S. n. 7 Pedemontana per dieci giorni consecutivi da oggi e contestualmente trasmessa al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5°, L.R. 14/9/94 n. 56).

La presente deliberazione è divenuta esecutiva in data odierna, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/7/2022.

Bassano del Grappa, lì 24/05/2025

UOC AFFARI GENERALI
