

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER IL SERVIZIO DI FRONT OFFICE E DI BACK OFFICE, PER VARIE U.O.C. DELL'AULSS 8 BERICA AI SENSI DEGLI ARTT. 60 E 95 DEL D.LGS. 18 APRILE 2016, N. 50.**

**GARA N. 8467975 CIG N. 912054717C ID SINTEL 153011450**

# **VERBALE DI VALUTAZIONE OFFERTE TECNICHE**

## **VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE N. 6**

Alle ore 15:00 del 24 novembre 2022, in Vicenza, presso la stanza del Direttore dell'UOC di Neuroradiologia dell'Ospedale di Vicenza, si riunisce per la valutazione delle offerte tecniche, in seduta riservata, la Commissione Giudicatrice nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 982 del 10 giugno 2022, così composta:

Presidente: Dott. Giuseppe Iannucci, Direttore dell'U.O.C. di Neuroradiologia dell'Ospedale di Vicenza;

Commissari: Dott.ssa Teresa Morelli, Dirigente Medico in servizio presso U.O.C. Direzione Medica dell'Ospedale di Vicenza;  
 Dott. Michele Busato, Dirigente Professioni Sanitarie Area Tecnica in servizio presso U.O.C. Direzione delle Professioni Sanitarie dell'ospedale di Vicenza.

Il Presidente dichiara aperta la seduta e ricorda che le attività di gara rivestono natura riservata e che ne è vietata la divulgazione.

La Commissione prosegue nei lavori e, esaminata la documentazione tecnica presentata dalla ditta **Planect Call Direct Srl** e della ditta **Ali Integrazione Società Cooperativa**, richiamato il verbale di apertura delle offerte tecniche del 27 giugno 2022, procede ad assegnare i coefficienti di valutazione e le relative motivazioni, come indicate nella tabella che viene allegata al presente verbale e ne costituisce parte integrante.

La Commissione, a fronte della complessità dei documenti da valutare, ritiene di rinviare il prosieguo dei lavori alla prossima riunione programmata per il giorno 2 dicembre 2022 alle ore 14:00, per la valutazione delle offerte delle altre imprese partecipanti.

La seduta termina in data di oggi 24 novembre h. 17:00.

Il presente verbale, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come segue:

IL PRESIDENTE

I COMMISSARI

dott. Giuseppe Iannucci

Dr.ssa Teresa Morelli

Dott. Michele Busato

|      |                                                           |           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   | PLANETCALL DIRECT SRL                  |                      |                                                                                                                                                                                                                                     | ALI INTEGRAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE |                      |                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|-----------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ref. | Criteri di valutazione                                    | Punti max |     | Sub-criteri di valutazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | punteggio massimo | valutazione in termini di coefficiente | punteggio attribuito | motivazione                                                                                                                                                                                                                         | valutazione in termini di coefficiente        | punteggio attribuito | motivazione                                                                                                                                                                                                                        |
| A    | Programmazione e controllo del servizio                   | 35/70     | A.1 | Le metodologie di pianificazione e programmazione del servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                 | 0,8                                    | 4                    | Buona la metodologia di pianificazione e programmazione del lavoro con controllo tramite briefing quotidiano con presenza del coordinatore                                                                                          | 0,6                                           | 3                    | L'organigramma presenta numerosi livelli di comando rispetto al ridotto numero di operatori richiesti determinando una rigidità del sistema                                                                                        |
|      |                                                           |           | A.2 | turnazione, sostituzioni, flessibilità, adattamento alla nuova eventuale organizzazione dell'Azienda e alle nuove procedure aziendali e/o regionali                                                                                                                                                                                                                                                          | 10                | 0,6                                    | 6                    | Sufficiente l'organizzazione della turnazione con la copertura delle attività; sufficiente il contingente di riserva previsto che però risulta specificatamente formato per singola attività e quindi difficilmente intercambiabile | 0,6                                           | 6                    | Sufficiente l'organizzazione della turnazione: l'organizzazione per flussi di orario dell'utenza esterna e di attività di lavoro non garantisce una gestione adeguata delle urgenze                                                |
|      |                                                           |           | A.3 | sistemi di controllo di qualità: Sistema di monitoraggio delle attività erogate ai fini del rispetto dei livelli di servizio attesi e alla gestione degli eventuali errori generati dagli operatori                                                                                                                                                                                                          | 10                | 0,8                                    | 8                    | Buono il sistema di controllo di qualità, di monitoraggio della qualità e controllo della quantità e performance degli operatori                                                                                                    | 1                                             | 10                   | Ottimo il sistema di controllo di qualità che viene gestito tramite applicazione GECO che rileva quotidianamente i dati della produttività ed elimina le code                                                                      |
|      |                                                           |           | A.4 | Progetto di miglioramento continuo del servizio sulla base delle risultanze dell'attività di controllo                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5                 | 0,8                                    | 4                    | Buona la metodica per la rilevazione degli errori a carico del coordinatore, con procedimento basato sul ciclo di Deming                                                                                                            | 0,6                                           | 3                    | Sufficienti le modalità di verifica degli eventi; viene eseguita con flussi di comunicazione della qualità tra la direzione e i responsabili della ditta: non vengono precisati i flussi di comunicazione alla Stazione Appaltante |
|      |                                                           |           | A.5 | Curricula figure professionali con funzione di coordinamento, verrà valutata la coerenza con le attività indicate nel capitolato di gara per la figura di referente del servizio.                                                                                                                                                                                                                            | 5                 | 0,8                                    | 4                    | Buono il curriculum in relazione alle esperienze nel settore richiesto                                                                                                                                                              | 0,6                                           | 3                    | Sufficiente il curriculum in relazione alle competenze del settore richiesto                                                                                                                                                       |
| B    | Modalità di gestione del personale impiegato              | 14/70     | B.1 | Il piano di formazione del personale con riferimento tanto al personale neoassunto quanto alla formazione continua del personale in servizio                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7                 | 0,8                                    | 5,6                  | Buono il piano di formazione per il personale neoassunto e la formazione continua di cui si apprezza la presenza di moduli di formazione trasversale                                                                                | 0,6                                           | 4,2                  | Sufficiente il piano di formazione, che risulta però modulato sulla organizzazione della Regione Lazio                                                                                                                             |
|      |                                                           |           | B.2 | Politiche che si intendono adottare per promuovere la motivazione del personale ed il contenimento del turn-over                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7                 | 1                                      | 7                    | Ottime le politiche adottate per promuovere la motivazione e la fidelizzazione del personale con premio aziendale                                                                                                                   | 0,6                                           | 4,2                  | Sufficienti le politiche sulla motivazione del personale basate esclusivamente sulla organizzazione della turnistica                                                                                                               |
| C    | Attrezzature e materiali di consumo                       | 10/70     | C1  | Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l'allestimento delle postazioni di lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10                | 0,8                                    | 8                    | Buona la dotazione di attrezzature proposta                                                                                                                                                                                         | 0,8                                           | 8                    | Buona la dotazione di attrezzature proposta                                                                                                                                                                                        |
| D    | Soluzioni tecniche ed organizzativo gestionali innovative | 6/70      | D   | La Commissione prenderà in considerazione le proposte che riterrà volte all'ottimizzazione del servizio (soluzioni tecniche ed organizzativo gestionali innovative tali da dare compiuta attuazione ai livelli di servizio attesi ed al miglioramento della qualità, anche percepita, del servizio). Dette soluzioni dovranno essere rappresentate in modo chiaro all'interno del progetto tecnico proposto. | 6                 | 0,8                                    | 4,8                  | Buone le soluzioni tecniche ed organizzativo- gestionali adottate: risultano innovative, con dotazione di hardware e software adeguati.                                                                                             | 0,8                                           | 4,8                  | Buone le soluzioni tecniche e organizzative innovative per favorire l'accesso digitale della cittadinanza con particolare attenzione agli anziani e alla mediazione culturale                                                      |
| E    | Linee guida gestione colloqui                             | 5/70      | E   | Linee guida su come gestire i colloqui con l'utenza in relazione agli sportelli presso Medicina di laboratorio                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                 | 0,6                                    | 3                    | Sufficiente la linearità del processo. L'utenza potrebbe avere delle difficoltà nel ritiro o nella stampa del referto informatizzato                                                                                                | 0,8                                           | 4                    | Buone le fasi di gestione dei colloqui con l'utenza                                                                                                                                                                                |
| tot. | totale punteggio attribuito                               |           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 70                |                                        | 54,4                 |                                                                                                                                                                                                                                     |                                               | 50,2                 |                                                                                                                                                                                                                                    |

Commissione Giudicatrice

Presidente  
Dr. Giuseppe

Commissario  
Dr. ssa Teresa Morelli

Commissario  
Dott. Michele Busato