

**GARA A PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO
DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS
8 BERICA**

**GARA N. 9158934
LOTTO UNICO CIG N. 98909248B0**

ID SINTEL 171171343

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE N. 1

Alle ore 10:00 del 08 Agosto 2023, in Vicenza, presso gli uffici dell'U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della logistica dell'Azienda ULSS n. 8 BERICA, si riunisce per l'apertura delle buste tecniche, in seduta riservata, la Commissione Giudicatrice nominata con nota del Direttore Generale prot. n. 80832 del 7 agosto 2023, così composta:

Presidente: Dr. Mirco Santacaterina, collaboratore amministrativo esperto presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
Componenti: Sig.ra Laura Rigolon, impiegata amministrativa presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
Sig.ra Martina Parrella, impiegata amministrativa presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale

E' altresì presente il Dott. Francesco Sardegna dell'UOS Gare per la gestione dei dati nella piattaforma Sintel.

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 prende preliminarmente atto che alle ditte partecipanti è stata data comunicazione, a mezzo piattaforma Sintel, dello svolgimento della presente seduta di gara.

La Commissione prende atto altresì che, come risulta dal verbale del 25 luglio 2023 è stato ammesso alla presente gara il seguente operatore economico:

- PLANETCALL DIRECT SRL, con sede legale a Campobasso

La Commissione procede a riscontrare la presenza delle buste telematiche "documentazione tecnica" presentate dal concorrente ammesso nonché ad effettuare il download della documentazione tecnica ivi contenuta.

La Commissione, verificata la regolare presenza della documentazione tecnica presentata dalla ditta, la ammette alla successiva fase di gara.

Il Presidente richiama il Disciplinare di Gara, con particolare riferimento all'articolo 17 "Criterio di aggiudicazione", il quale dispone che l'aggiudicazione sarà effettuata a favore del concorrente che, dalla somma dei punteggi ottenuti per la qualità e per il prezzo offerto, avrà ottenuto complessivamente il punteggio più elevato, in base ai seguenti elementi:

- Qualità: punteggio massimo punti 70/100
- Prezzo: punteggio massimo punti 30/100

	Criteri di valutazione	Punti Max	Sub-criteri di valutazione	Punti subcriteri D MAX
A	Caratteristiche tecnico – organizzative dei locali e dell’infrastruttura dedicata al call center	10	Caratteristiche tecniche e organizzative del call center (infrastruttura) e dei locali aziendali in cui si svolge l’attività da remoto Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l’esecuzione dei servizi richiesti	10
B	Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti	28	Metodologie di pianificazione e programmazione del servizio	8
			Sistema informativo utilizzato per la l’elaborazione dei report richiesti nel capitolato tecnico. Saranno apprezzate in particolare la intellegibilità e la completezza dei dati forniti, nonché la tempestività dei report e la loro congruità rispetto ai livelli di servizio attesi, al fine che i servizi Aulss competenti possano monitorare costantemente il rispetto degli SLA richiesti	8
			Sistemi di autocontrollo della qualità e dei tempi previsti per la gestione delle chiamate ricevute e delle pratiche, come previsto in capitolato, con particolare riferimento alla gestione dell’errore generato dagli operatori	6
			Linee guida su come gestire i colloqui telefonici con l’utenza	6
C	Risorse umane messe a disposizione e	28	C.1 Esperienza del Referente del servizio e relativa	8

	formazione		preparazione professionale dedotta dal curriculum del soggetto impiegato. Verrà valutata la coerenza con le attività indicate nel capitolato di gara per la figura di referente del servizio.	
			C.2 Procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato e programma formativo dedicato al personale; programma di affiancamento/formazione di eventuale nuovo personale inserito	8
			C.3 Modalità di gestione delle risorse umane per far fronte a casi di situazione di improvvisa assenza del personale, oltre che a sopravvenute esigenze di ampliamento dei servizi dovute a eventuali picchi di attività	6
			C.4 Politiche che si intendono adottare per promuovere la motivazione del personale ed il contenimento del turnover	6
D	Avvio del servizio	4	Modalità per l'attivazione e piena funzionalità del servizio ad avvio del contratto	4

Si dà atto altresì che, ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, al fine di rispettare gli standard funzionali e qualitativi minimali attesi dall'amministrazione appaltante è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 42/70. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia. Si dà inoltre atto che i giudizi verranno espressi dalla Commissione secondo la seguente scala di valutazione:

GIUDIZIO SINTETICO	Analisi	COEFFICIENTE
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	1
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti	0,8
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,6
Insufficiente	Proposta insufficiente rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,4

Gravemente insufficiente	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,2
Inadeguato	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,0

La Commissione, dopo aver analizzato analiticamente anche il contenuto del capitolato tecnico di gara, a fronte della complessità dei documenti da valutare e di indifferibili impegni lavorativi, ritiene di concludere la seduta e di rinviare alla prossima riunione del 17 agosto 2023 alle h. 9,00 il prosieguo dei lavori di valutazione della documentazione.

La documentazione tecnica verrà messa a disposizione dei membri della Commissione e la documentazione tecnica originale è invece custodita dalla piattaforma Sintel.

La seduta termina in data di oggi 08 Agosto 2023 alle 11:30.

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

IL PRESIDENTE

I COMMISSARI



Dr. Mirco Santacaterina



Sig.ra Laura Rigolon



Sig.ra Martina Parrella