



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. 98909248E0

ID SINTET 171171343

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE N. 2

Alle ore 09:00 del 17 agosto 2023, in Vicenza, presso gli Uffici dell'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale dell'Azienda ULSS n. 8 BERICA, si riunisce per la valutazione dell'offerta tecnica presentata dall'operatore economico Planetcall Direct Srl, in seduta riservata, la Commissione Giudicatrice nominata con nota del Direttore Generale n. 80832 del 7 agosto 2023, così composta:

Presidente: Dr. Mirco Santacaterina, collaboratore amministrativo esperto presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale

Commissari: Sigr.a Laura Rigolon, impiegata amministrativa presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
Sigr.a Martina Parrella, impiegata amministrativa presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale

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 nell'esame della documentazione tecnica presentata dall'operatore economico Planetcall Direct Srl e, richiamato il precedente verbale dell'8 agosto 2023, 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.

A conclusione dei lavori, il Presidente, in accordo con la Commissione stabilisce di inoltrare i verbali al RUP.

A conclusione dei lavori, il Presidente, in accordo con la Commissione stabilisce di inoltrare i verbali al RUP.

La seduta termina in data di oggi 17 agosto 2023 alle 12:00.

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

IL PRESIDENTE

I COMMISSARI

  
Dott. Mirco Santacaterina Sigr.a Laura Rigolon Sigr.a Martina Parrella

OMIA N. 819984 LOTTO UNICO/CSL N. 819984/00				PLACETCALL DIRECT SRL			
RE	Criteri di valutazione	Punti max	Sub-criteri di valutazione	prevedibile aumento	incidenza in punteggio attribuibile	incidenza in punteggio attribuibile	note
A	Caratteristiche organizzative del servizio e della struttura dell'azienda	10/70	Caratteristiche tecniche e organizzative del call center (qualità e quantità dei locali aziendali in cui si svolge l'attività da tempo. Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l'esecuzione dei servizi richiesti)	10	1	10	La struttura proposta, presente, sarà adeguata allo svolgimento delle attività oggetto di gara, inoltre la disposizione delle postazioni consente lo scambio e la condivisione delle informazioni tra gli operatori. L'impianto strutturale (hardware e software) è adeguato, sono il sistema cloud di Microsoft Azure, compliant e permette politiche di disaster recovery particolarmente efficaci. L'infrastruttura permette di accogliere nella coda tutte le chiamate in ingresso fino a 20 contemporaneamente. I PC in dotazione sono di ultima generazione, sono collegati in modalità VPN e presentano caratteristiche idonee alla gestione dello stesso. Per la gestione delle attività verrà utilizzato il sistema di centralino 3CX, integrato con il CRM Vtiger.
							Il fornitore metterà a disposizione 11 risorse. Un ruolo fondamentale sarà svolto dal referente del Servizio con il compito di determinare gli aspetti di presidio, l'organizzazione della turnistica, la formazione e la gestione della qualità. Il cliente avrà la possibilità di richiedere dal servizio un percorso di continua riorganizzazione organizzativa strutturata secondo il ciclo di Deming.
							Il sistema per la gestione delle chiamate e la conseguente reportizzazione delle stesse è il 3cx, sistema open source che garantisce la customizzazione delle reportistiche, tramite layout grafico in base alle esigenze del cliente. La interfaccia grafica, estremamente intuitiva, permetterà di individuare ed estrarre i dati necessari, con semplicità, in pochissimi passaggi e in qualsiasi momento che ne sia necessaria. In particolare, per quanto riguarda i tempi di gestione delle chiamate (downtime), ogni operatore ha a disposizione un grafico che consente di tenere a lungo termine gli elementi base delle proprie performance personali.
							La pianificazione dell'attività viene svolta tramite la configurazione dell'orario di lavoro di tutti gli operatori. Gli elementi informativi legati alla gestione del servizio e ad un eventuale errore commesso, in modo che quest'ultimo non si ripeta. Per quanto riguarda i tempi di gestione delle chiamate (downtime), ogni operatore ha a disposizione un grafico che consente di tenere a lungo termine gli elementi base delle proprie performance personali.
B	Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le strategie in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti	20/70	Sistemi di autocontrollo della qualità e dei tempi previsti per la gestione delle chiamate ricevute e dalla pratica, come previsto in capitolato, con possibilità di generazione degli operatori	10	1	10	Buone le linee guida sulla gestione dei colloqui con l'utente. La gestione della chiamata può avere diverse modalità di svolgimento oltre che modulari livelli di complessità e lunghezza. Nell'offerta sono presenti i Workflow per le varie tipologie di chiamate. Per le chiamate relative alle richieste di informazioni, l'azienda possiede un sistema organizzato al rispetto delle procedure previste dall'ente.
							Come si evince dal CV allegato all'offerta, il Referente del servizio possiede referenze professionali nel medesimo ruolo svolgendo per conto di clienti committenti con attività di Contact Center completa.
							Buone le procedure di reclutamento ed il programma formativo dedicato al personale. Si apprezza la metodologia di reclutamento di nuove risorse adottata dall'interessato, in quanto si prevede di individuare operatori con esperienza in ambito Contact Center sanitario/CJP, oltre che di fornire una buona preparazione teorica e pratica, oltre che un'adeguata supervisione durante la fase lavorativa in oggetto. Si prevede un primo percorso di affiancamento. L'introduzione di nuovi operatori segue un dettagliato percorso formativo. La formazione verrà condotta dalla Referente del Servizio.
							Si prevede che, qualora si verificasse un'assenza prolungata di lavoro del canale telefonico, anche in due giornate, si preveda l'attivazione del canale di backup, che si occuperà di svolgere funzioni proprie del canale telefonico.
C	Risorse umane messe a disposizione	20/70	Modalità di gestione delle risorse umane per far fronte a casi di situazione di improvvisa assenza del personale, come previsto in capitolato, con possibilità di ampliamento dei servizi dovute a eventuali picchi di attività	10	1	10	L'offerta prevede, fra l'altro, una flessibilità organizzativa, in modo da favorire la soddisfazione lavorativa del personale. Il cliente ha la possibilità di richiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione o la sostituzione di risorse, in modo da garantire la continuità del servizio. Si assicura inoltre l'aggiornamento permanente degli operatori, finalizzato anche a sostenere la motivazione professionale. Sono previsti inoltre premi di fidelizzazione e rientra nel sistema di welfare aziendale un fondo di sanità integrativa.
							Le condizioni tecnologiche e organizzative della proposta, in quanto già affiancata dal servizio oggetto d'appalto, permettono una presa in carico ed inizio delle attività senza alcuna interruzione.
D	Avvio del servizio	4/70	Modalità per l'attivazione e piena funzionalità del servizio ad avvio del contratto	4	1	4	
Tot.	Totale punteggio attribuibile	70/70		70		67,2	

Commissione Giudicatrice
Venezia, 17 Agosto 2023

Presidente
Dr. Marco Santostefano

Commissionario
Sig.ra Laura Regon

Commissionario
Sig.ra Marina Perini