

# **AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



## **DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

N. 1634 DEL 05/10/2023

### **OGGETTO**

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO SERVIZIO DI CALL CENTER E DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LE ATTIVITA’ DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL’AZIENDA ULSS 8 “BERICA”: AGGIUDICAZIONE.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA  
Anno Proposta: 2023  
Numero Proposta: 1657/23

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della logistica riferisce che:

con atto deliberativo n. 1078 del 23/06/2023 è stato disposto di indire gara a procedura negoziata - ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1 comma 2 lettera b) del D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. n. 120/2020 e s.m.i. - in piattaforma "Sintel", a lotto unico, con aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento del servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Aulss 8 "Berica", per un periodo di due anni, invitando tutte le ditte abilitate sulla piattaforma telematica Sintel, per un importo biennale totale posto a base d'asta pari a € 199.000,00 (IVA esclusa) - numero di gara 9158934 - CIG 98909248B0 - CUI N. S02441500242202200017;

la documentazione di gara è stata resa disponibile nel sito internet dell'Aulss 8 "Berica" e nella piattaforma telematica Sintel procedura ID 171171343 del 26/06/2023;

ai chiarimenti pervenuti è stata fornita risposta nei termini e con le modalità previsti dal disciplinare di gara (All. 1);

entro il termine di ricezione delle offerte, fissato per il giorno 18/07/2023 alle ore 16:00, è pervenuta l'offerta dell'operatore economico Planetcall Direct Srl con sede legale a Campobasso, Piazza Molise 23, C.F. e P.IVA 03206090791;

in data 20/07/2023, si è svolta la seduta di gara per la verifica della documentazione amministrativa, a conclusione della quale l'operatore economico partecipante è stato ammesso al prosieguo della gara, come da verbale allegato, da intendersi parte integrante del presente provvedimento (All. 2);

come risulta dal suddetto verbale, è stato avviato nei confronti dell'operatore economico Planetcall Direct il c.d. "soccorso istruttorio", richiedendo di integrare la documentazione presentata nei termini riportati in tale verbale;

con nota prot. Aulss 8 "Berica" n. 76245 del 24 luglio 2023 è stato chiesto all'operatore economico partecipante Planetcall Direct Srl, di integrare la documentazione presentata;

in data 25 luglio 2023, si è tenuta la seduta per la valutazione dell'integrazione alla documentazione presentata dalla suddetta impresa, come da verbale allegato, da intendersi parte integrante del presente provvedimento (All. 3): verificate le integrazioni documentali prodotte e considerato che la restante documentazione amministrativa risulta correttamente presentata, come indicato nel predetto verbale del 20 luglio 2023, l'operatore economico Planetcall Direct Srl è stato ammesso alle successive fasi di gara;

con nota prot. n. 80832 del 07/08/2023, è stata nominata la Commissione Giudicatrice per la valutazione dell'offerta tecnica;

nella seduta riservata dell'08/08/2023, la Commissione Giudicatrice ha verificato la sussistenza e la regolarità della documentazione tecnica contenuta nella busta telematica e richiesta dal disciplinare di gara, come da verbale allegato, da intendersi parte integrante del presente provvedimento (All. 4), ammettendo la Ditta alla fase successiva della gara;

successivamente, la Commissione Giudicatrice, riunitasi in seduta riservata ha effettuato la valutazione della proposta tecnica, come risulta dal verbale all'uopo redatto in data 17 agosto 2023, allegato al

presente provvedimento per farne parte integrante (All. 5);

nella seduta riservata del 30/08/2023, la Commissione Giudicatrice ha proceduto ad aprire la busta telematica contenente l'offerta economica della Ditta Planetcall Direct Srl, attribuendo il punteggio prezzo, a termini del Disciplinare di gara, utilizzando la funzionalità disponibile nella piattaforma e formulando la proposta di aggiudicazione alla Ditta Planetcall Direct Srl, come risulta da verbale allegato, da intendersi parte integrante del presente provvedimento (All. 6):

<b>Operatore Economico</b>	<b>Punteggio tecnico riparametrato</b>	<b>Punteggio economico</b>	<b>Totale punteggio</b>	<b>Offerta economica 24 mesi (iva esclusa)</b>
Planetcall Direct srl	70,00	30,00	100,00	€ 193.030,08

in esito a tali operazioni, il RUP ha proceduto alla verifica di congruità dell'offerta, richiedendo all'impresa Planetcall Direct Srl, risultata prima in graduatoria, le giustificazioni atte a comprovare la congruità dell'offerta, per quanto attiene a vari elementi di costi del servizio oggetto dell'appalto e, con verbale del 21 settembre 2023, che si allega al presente provvedimento per farne parte integrante (All. 7), ha ritenuto congrua l'offerta;

i sopraccitati verbali vengono allegati alla presente delibera nella versione priva di firme da parte dei sottoscrittori, mentre le versioni con le firme in originale sono depositate agli atti presso gli Uffici dell'UOC proponente;

il disciplinare di gara prevedeva la facoltà di aggiudicare la gara anche in caso di una sola offerta valida pervenuta;

relativamente ai costi della manodopera è stata regolarmente effettuata, ai sensi dell'art. 95, comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016, la valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016 medesimo;

si propone, quindi, di aggiudicare a Planetcall Direct Srl con sede legale a Campobasso, Piazza Molise 23, C.F. e P.IVA 03206090791, il servizio in oggetto per un periodo di 24 mesi per un importo di euro € 193.030,08 (Iva al 22% esclusa);

ai fini dell'esecuzione del contratto in argomento, si applicano le disposizioni normative di cui agli artt. n. 31, comma 5 e n. 216, comma 27 – octies, del D.Lgs. n. 50/2016 che rinviano alle linee guida n. 3 dell'ANAC, relativamente alla nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto; ciò considerato, la nomina del DEC si rende in questo caso necessaria, ai sensi delle citate linee guida n. 3, art. 10.2, che impongono di nominare un DEC diverso dal RUP nel caso in cui, per ragioni concernenti l'organizzazione interna alla stazione appaltante, è necessario il coinvolgimento di unità organizzative diverse da quella che ha curato l'affidamento;

nel concreto, il DEC dovrà provvedere a coordinare e supervisionare le prestazioni oggetto del contratto al fine di garantire il buon andamento del servizio. Il DEC, inoltre, riceverà le fatture e attesterà la liquidità delle stesse dopo avere verificato la corrispondenza tra i servizi effettivamente resi ed i dati contrattuali (prezzo e qualità).

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua

compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra per i motivi in premessa e qui integralmente richiamati

## IL DIRETTORE GENERALE

### DELIBERA

1. di prendere atto di quanto citato in premessa e qui integralmente richiamato;
2. di approvare i verbali di gara (allegati nn. 1,2,3,4,5,6 e 7) tutti allegati alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
3. di aggiudicare a Planetcall Direct Srl con sede legale a Campobasso, Piazza Molise 23, C.F. e P.IVA 03206090791, per un periodo di 24 mesi per un importo biennale di euro 193.030,08 (Iva e oneri per rischi da interferenza esclusi), il servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell’Aulss 8 “Berica”, numero di gara 9158934 - CIG 98909248B0;
4. di dare atto che l’onere complessivo di spesa per 24 mesi, pari ad Euro 235.497,58 (Iva al 22% inclusa), sarà imputato, in ragione delle attività richieste e dei relativi fabbisogni, al conto n. 5507000260 “Altri servizi non sanitari” del bilancio sanitario così suddiviso:
  - anno 2023: € 19.624,80
  - anno 2024: € 117.748,79
  - anno 2025 € 98.123,99
5. di dare atto che il contratto sarà stipulato, ai sensi dell’art. n. 32 comma 14 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm. e ii., in modalità elettronica mediante scrittura privata e di autorizzare il Direttore dell’U.O.C. Provveditorato Economato e Logistica – dott. Sandro Possamai - alla sottoscrizione dello stesso con la Ditta aggiudicataria;
6. di prevedere che la nomina del DEC venga effettuata con successivo distinto provvedimento;
7. di nominare, con il suddetto contratto, la Ditta aggiudicatrice quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali effettuato nell’ambito dello svolgimento del servizio previsto, ai sensi dell’art. n. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e del Regolamento dell’Azienda Ulss 8 “Berica” in materia di dati personali, già richiamati nel capitolato d’oneri;
8. di disporre che il presente atto venga pubblicato all’Albo on line di questa Azienda Ulss 8.

\*\*\*\*\*

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo  
(dr. Fabrizio Garbin)

Il Direttore Sanitario  
(dr.ssa Romina Cazzaro)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE  
(Maria Giuseppina Bonavina)

---

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE  
UOC AFFARI GENERALI

---



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA  
COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. IPA AUV  
Tel. 0444 753111 - Fax 0444 753809 Mail protocollo@aulss8.veneto.it  
PEC protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it  
[www.aulss8.veneto.it](http://www.aulss8.veneto.it)

Prot.

**Servizio: UOC PROVVEDITORATO, ECONOMATO  
E GESTIONE DELLA LOGISTICA**

Indirizzo sede: Viale F. Rodolfi 37 – 36100 Vicenza

**Direttore: Dott. Sandro Possamai**

***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 SIMOG N. 9158934  
CIG N. 98909248B0**

***ID SINTEL N. 171171343***

**CHIARIMENTO N. 1**

*A pag. 3 del Capitolato Tecnico, in riferimento alla dotazione di PC da mettere a disposizione, viene indicato che questi devono essere dedicati alla commessa per motivi di sicurezza in quanto devono essere collegati alla rete intranet dell'AULSS. A tal proposito si chiede di specificare le modalità previste per tale collegamento (es. PuntoPunto, MPLS, VPN client, VPN site-to-site, altro....).*

**RISPOSTA AL CHIARIMENTO N. 1**

Per il collegamento si dovrà adottare una VPN Client o VPN Site-to-site (a seconda dell'infrastruttura della ditta aggiudicataria).

Si precisa che la ditta aggiudicataria dovrà essere disponibile a eseguire il collegamento via WAF (Web Application Firewall) in corso d'implementazione da parte di questa Aulss.

**IL DIRETTORE**  
UOC PROVVEDITORATO, ECONOMATO  
E GESTIONE DELLA LOGISTICA  
**Dott. Sandro Possamai**

**GARA 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 DI APERTURA BUSTA AMMINISTRATIVA**

Alle ore 14:30 del 20 luglio 2023, in Vicenza, presso gli uffici dell'U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della logistica, si svolge la seduta riservata per la verifica della regolare presentazione della documentazione amministrativa relativa alla gara in oggetto.

Sono presenti per l'ULSS 8 Berica i componenti del Seggio di Gara, nella seguente composizione:

Il RUP: dott. Sandro Possamai - Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della logistica;

Testimone: dott. Francesco Sardegna- Collaboratore Amministrativo dell'UOS Gare;

Testimone: dott. Laura Baggio - Collaboratore Amministrativo dell'UOS Gare e segretario verbalizzante.

Premesso che:

- Con deliberazione a contrarre n. 1078 del 23/06/2023, questa Amministrazione ha deliberato di affidare l'appalto per il servizio call center e attività di back-office a supporto degli sportelli amministrativi distrettuali dell'azienda Ulss 8 Berica, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50;

- la gara si svolge attraverso il sistema telematico Sintel gestito dall'agenzia A.R.I.A. (Azienda regionale per l'Innovazione e gli Acquisti) della Regione Lombardia, cui è stato attribuito il codice di gara ID **171171343**;

- entro i termini previsti (ore 16:00 del 18/07/2023) ha presentato offerta il seguente operatore economico:

Protocollo SINTEL offerta	Denominazione Operatore Economico e partita IVA	Forma di partecipazione
1689151674509	<b>PLANETCALL DIRECT SRL</b> sede legale Campobasso, Piazza Molise 23 P. Iva 03206090791	Forma Singola

Si dà atto che il sistema, con modalità telematica, ha positivamente verificato la regolarità della firma di ciascun operatore economico non rilevando alcuna anomalia



Si procede, quindi, con l'apertura della busta telematica, secondo l'ordine stabilito dalla Piattaforma Sintel, contenente la documentazione amministrativa prodotta dai concorrenti che, come richiesto dal disciplinare di gara, viene di seguito riassunta:

- 1) Istanza di ammissione alla gara
- 2) Dichiarazione integrativa
- 3) Documento di gara unico europeo
- 4) Ricevuta pagamento contributo A.N.A.C.
- 5) Garanzia provvisoria
- 6) Impegno del fideiussore

Si procede con la disamina della documentazione amministrativa prodotta dal concorrente, come di seguito riepilogato:

- **Planetcall Direct Srl :**

l'operatore economico Planetcall Direct Srl ha dichiarato nel DGUE di soddisfare i criteri di selezione richiesti;  
senza indicare l'esecuzione di servizi analoghi, né precisare il periodo di riferimento dei contratti per enti sanitari pubblici e/o privati tali contratti e l'oggetto del servizio svolto;  
la ditta viene quindi invitata a precisare, in relazione alla comprova del possesso del requisito tecnico-professionale di cui all'art. 6.3 del Disciplinare di gara (*REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE*), l'oggetto dei servizi svolti, la durata contrattuale e l'importo annuale del fatturato.

Richiamato l'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, "c.d. soccorso istruttorio", il suddetto operatore economico Planetcall Direct Srl dovrà integrare:

- il DGUE, precisando l'oggetto dei servizi svolti, gli enti beneficiari, il periodo di riferimento dei contratti svolti e il fatturato relativo ai servizi realizzati nel triennio antecedente la data di pubblicazione dell'avviso di gara;

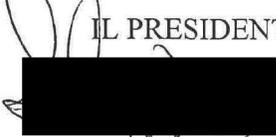
La restante documentazione amministrativa risulta completa e regolare.

A conclusione dei lavori, il Seggio di Gara, richiamato l'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, "c.d. soccorso istruttorio", dà atto che all'operatore economico Planetcall Direct Srl si chiederà di integrare la documentazione presentata nei termini come sopra indicati.

Il presente verbale verrà pubblicato nella "Documentazione di gara" sulla piattaforma Sintel, sul sito aziendale [www.ulss8.veneto.it](http://www.ulss8.veneto.it) e trasmesso al suddetto Operatore economico.

La seduta termina in data di oggi 20 luglio ore 15,10.

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

IL PRESIDENTE	I TESTIMONI	
		
dott. Sandro Possamai	dott.ssa Laura Baggio	dott. Francesco Sardegna

**GARA 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 DI SOCCORSO ISTRUTTORIO**

Alle ore 15:30 del 25 luglio 2023, in Vicenza, presso gli uffici dell'U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della logistica, sono presenti per l'ULSS 8 Berica i componenti del Seggio di Gara, nella seguente composizione:

Il RUP: dott. Sandro Possamai - Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della logistica;

Testimone: dott. Francesco Sardegna- Collaboratore Amministrativo dell'UOS Gare;

Testimone: dott. Laura Baggio - Collaboratore Amministrativo dell'UOS Gare e segretario verbalizzante.

Si richiama il verbale del 20 luglio 2023 in cui veniva dato atto di quanto segue:

**- Planetcall Direct Srl :**

*l'operatore economico Planetcall Direct Srl ha dichiarato nel DGUE di soddisfare i criteri di selezione richiesti;*

*senza indicare l'esecuzione di servizi analoghi, né precisare il periodo di riferimento dei contratti per enti sanitari pubblici e/o privati tali contratti e l'oggetto del servizio svolto;*

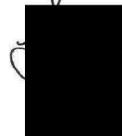
*la ditta viene quindi invitata a precisare, in relazione alla comprova del possesso del requisito tecnico-professionale di cui all'art. 6.3 del Disciplinare di gara (REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE), l'oggetto dei servizi svolti, la durata contrattuale e l'importo annuale del fatturato.*

*Richiamato l'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, "c.d. soccorso istruttorio", il suddetto operatore economico Planetcall Direct Srl dovrà integrare:*

- *il DGUE, precisando l'oggetto dei servizi svolti, gli enti beneficiari, il periodo di riferimento dei contratti svolti e il fatturato relativo ai servizi realizzati nel triennio antecedente la data di pubblicazione dell'avviso di gara;*

*La restante documentazione amministrativa risulta completa e regolare.*

*A conclusione dei lavori, il Seggio di Gara, richiamato l'art. 83 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, "c.d. soccorso istruttorio", dà atto che all'operatore economico Planetcall Direct Srl si chiederà di integrare la documentazione presentata nei termini come sopra indicati.*



Dato atto che:

con nota prot. Aulss 8 n. 76245 del 24 luglio 2023 è stato chiesto all'operatore economico partecipante Planetcall Direct Srl, di integrare la documentazione presentata, entro il 28 luglio 2023.

L'operatore economico **Planetcall Direct Srl**, entro il termine indicato, ha inviato, a mezzo comunicazione Sintel n. 172412752 del 25 luglio 2023, la documentazione richiesta, precisando l'oggetto dei servizi svolti per gli Enti Pubblici, il periodo di riferimento dei contratti (2020-2022) e l'importo fatturato per tale periodo.

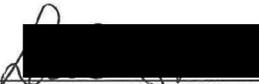
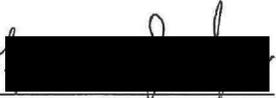
Dalla suddetta comunicazione presentata dalla ditta **Planetcall Direct Srl** risulta che i servizi analoghi svolti per Enti Sanitari e indicati in DGUE sono relativi a servizi di supporto amministrativo e di call center, integrando quindi il requisito di capacità tecnica e professionale richiesto per la partecipazione alla gara, anche alla luce degli importi presenti in DGUE.

A fronte delle integrazioni documentali su riportate e del fatto che la restante documentazione amministrativa risulta correttamente presentata, come indicato nel predetto verbale del 20 luglio 2023, l'impresa **Planetcall Direct Srl** viene ammessa alla successiva fase di gara.

Il presente verbale verrà pubblicato nella "Documentazione di gara" sulla piattaforma Sintel, sul sito aziendale [www.ulss8.veneto.it](http://www.ulss8.veneto.it)

La seduta termina in data di oggi 25 luglio 2023 ore 16:00.

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

IL PRESIDENTE	I TESTIMONI	
 	 	 
dott. Sandro Possamai	dott.ssa Laura Baggio	dott. Francesco Sardegna

**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

	<b>Criteria di valutazione</b>	<b>Punti Max</b>	<b>Sub-criteri di valutazione</b>	<b>Punti subcriteri D MAX</b>
A	<b>Caratteristiche tecnico – organizzative dei locali e dell’infrastruttura dedicata al call center</b>	<b>10</b>	<p>Caratteristiche tecniche e organizzative del call center (infrastruttura) e dei locali aziendali in cui si svolge l’attività da remoto</p> <p>Quantità e qualità delle attrezzature proposte per l’esecuzione dei servizi richiesti</p>	10
B	<b>Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti</b>	<b>28</b>	<p>Metodologie di pianificazione e programmazione del servizio</p>	8
			<p>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</p>	8
			<p>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</p>	6
			<p>Linee guida su come gestire i colloqui telefonici con l’utenza</p>	6
C	<b>Risorse umane messe a disposizione e</b>	<b>28</b>	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

**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 SINTEL 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: 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

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

Sig.ra Laura Rigolon

Sig.ra Martina Parrella



**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 APERTURA OFFERTE ECONOMICHE**

**VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE N. 3**

Alle ore 15:00 del 30 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 la valutazione dell'offerta economica 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: 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

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

Il Presidente dà atto che la Commissione giudicatrice ha terminato i lavori di valutazione dell'offerta tecnica presentata e assegnato i relativi punteggi.

Il Presidente procede con la lettura dei verbali redatti dalla stessa Commissione giudicatrice dell'8 e del 17 agosto 2023 dei quali si richiama la valutazione di seguito riepilogata:

Denominazione Operatore Economico	Punteggio tecnico
PLANETCALL DIRECT SRL	67,20/70

La Commissione inizia i lavori inserendo nella piattaforma SINTEL il punteggio assegnato all' offerta tecnica del concorrente Planetcall direct Srl come indicati nei suindicati verbali.

Come previsto dall'art. 17.1 del Disciplinare, qui richiamato: *“per tutte le offerte che avranno superato la soglia minima di sbarramento al fine di non alterare i pesi stabiliti tra l'elemento qualità e l'elemento prezzo, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato: la stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto il massimo punteggio previsto e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente”* e, pertanto, il punteggio tecnico riparametrato dell' impresa Planetcall Direct Srl viene riportato nella tabella di seguito riepilogata:

Denominazione Operatore Economico	Punteggio tecnico LOTTO n. 1	Punteggio tecnico riparametrato art. 17.2 Disciplinare LOTTO N. 1
PLANETCALL DIRECT SRL	67,20 /70	70 /70

La Commissione, successivamente, procede a riscontrare la presenza delle buste 3 "Offerta Economica" presentate dai concorrenti ammessi alla fase successiva di apertura delle buste economiche, nonché ad effettuare il download della documentazione d'offerta ivi contenuta.

Successivamente vengono aperte le buste n. 3 dell'offerente Planetcall Direct srl e, sulla base di quanto previsto dal Disciplinare di gara ed utilizzando la funzionalità disponibile nella piattaforma Sintel, viene assegnato il seguente punteggio:

Denominazione Operatore Economico	Importo biennale offerto Iva esclusa	Punteggio economico
PLANETCALL DIRECT SRL	€ 193.030,08	30/30

Si procede con l'analisi dell'offerta economica dettagliata resa secondo lo schema d'offerta all. 3) del disciplinare di gara; riscontrando che i prezzi offerti risultano inferiori agli importi a base d'asta.

Si procede quindi con la somma dei punteggi assegnati alle offerte tecniche con i punteggi assegnati alle offerte economiche individuando i punteggi complessivi e la relativa graduatoria finale nei termini indicati nella tabella di seguito riportata:

Graduatoria	NOME DITTA	Punteggio tecnico A	Punteggio economico B	Punteggio totale C
1°	PLANETCALL DIRECT SRL	70/70	30/30	100/100

La Commissione propone quindi di aggiudicare la gara telematica per il servizio di call center e attività di back-office a supporto degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Azienda Ulss 8 Berica nei termini precisati nella tabella sopra riportata, da cui risulta che l'impresa prima in graduatoria è **PLANETCALL DIRECT SRL**.

La seduta termina in data di oggi 30 agosto 2023 alle 15:30.

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

IL PRESIDENTE

I COMMISSARI

  
Dott. Mirco Santacaterina

  
Sig.ra Laura Rigolon

  
Sig.ra Martina Parrella

**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 DI VERIFICA DELLA CONGRUITA' DELL'OFFERTA**

Il giorno 21 settembre 2023, alle ore 09:30, presso gli uffici dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) - dott. Sandro Possamai - procede con la valutazione della congruità dell'offerta presentata in merito alla gara in oggetto.

Premesso che, nel corso della seduta di apertura delle buste relative alle offerte economiche del 30 agosto 2023, è risultata prima in graduatoria l'offerta presentata dall'operatore economico PLANETCALL DIRECT SRL.

Considerato che, con nota prot. Aulss 8 n. 91496 del 12 settembre 2023, inoltrata tramite la piattaforma Sintel, al fine di verificare la congruità dell'offerta economica presentata, sono state chieste al suddetto operatore economico le giustificazioni atte a dimostrare la congruità dell'offerta per quanto attiene a vari elementi di costi del servizio oggetto dell'appalto (costo del personale con indicazione della qualifica, categoria e CCNL applicato; costi dei locali aziendali in cui si svolgerà il servizio, costi per le attrezzature proposte, costi per il software utilizzato, eventuali altri costi, spese generali, costi per la formazione e l'aggiornamento del personale utilizzato, utile d'impresa).

Preso atto che, con comunicazione a mezzo piattaforma telematica SINTEL n. 174277421 del 19 settembre 2023, il suddetto operatore economico partecipante, PLANETCALL DIRECT SRL ha inviato riscontro alla richiesta predetta, deducendo le giustificazioni come da nota agli atti.

Considerate le sopra indicate giustificazioni inviate dal concorrente PLANETCALL DIRECT SRL, il Responsabile Unico del Procedimento ritiene l'offerta complessivamente congrua, ai sensi di quanto previsto dall'art. 97 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Vicenza, 21/09/2023

  
II RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Dott. Sandro Possamai  
