

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 8 BERICA
Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



DELIBERAZIONE

n. 477

del 10-3-2021

O G G E T T O

Esternalizzazione Servizio di CUP telefonico Ospedale di Valdagno: affidamento servizio.

Proponente: UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica
Anno Proposta: 2021
Numero Proposta: 380

Il Direttore della UOC “Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica” riferisce che:

“con delibera a contrarre n 1637 del 28/10/2020, conformemente a quanto disposto dall’art 32 del D.LGS 50/2016, è stato disposto di approvare il bando per l’esternalizzazione del Servizio di CUP telefonico dell’Ospedale di Valdagno, da affidare tramite procedura negoziata ai sensi dell’art 36 del D.LGS 50/2016 a fronte di una spesa complessiva stimata in € 195.000,00 oltre IVA 22% per la durata di mesi dodici;

preso atto che la procedura, svolta ai sensi dell’art. 36 del D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016 e s.m.i., e della legge 11 settembre 2020, n. 120, è stata pubblicata sul portale Sintel, Piattaforma di e-procurement della Regione Lombardia, in data 18/11/2020 e che la medesima è registrata con il codice ID Sintel n. 131461721 ed il CIG 852350392E;

entro il termine di ricezione delle offerte prescritto negli atti di gara, fissato al 09/12/2020, sono pervenute le offerte dei seguenti operatori economici:

- Confini Impresa Sociale
- PLANETCALL DIRECT
- TESCOM

il Direttore Generale dell’Aulss 8 Berica ha nominato la Commissione Giudicatrice per la valutazione delle offerte con propria nota prot 0122977 del 12/12/2020;

Si rileva che, successivamente alla nomina della Commissione Giudicatrice, conformemente a quanto stabilito dal disciplinare di gara, si è provveduto all’apertura delle offerte ed in particolare le attività sono riportate negli appositi verbali che si propone di allegare al presente provvedimento, ovvero:

- Allegato 1 - Verbale apertura documentazione amministrativa del 15/12/2020;
- Allegato 2 - Verbale apertura documentazione amministrativa del 16/12/2020;
- Allegato 3 - Verbale apertura documentazione tecnica del 17/12/2020;
- Allegato 4 - Verbale valutazione della Commissione Giudicatrice del 21/12/2020;
- Allegato 5 - Verbale apertura documentazione economica del 28/01/2021;
- Allegato 6 - Verbale verifica delle offerte anomale del 09/02/2021;

la graduatoria finale risulta come di seguito riportata:

Offerente	punteggio tecnico	prezzo offerto	Punti prezzo	Punteggio totale
Confini Impresa Sociale	67,00	187.500,00	29,72	96,72
Tescom	46,00	185.737,50	30,00	76,00
Planetcall Direct	56,00	189.000,00	29,48	85,48

si propone quindi di affidare il servizio in parola a Confini Impresa Sociale, che risulta prima in graduatoria con 96,72 punti a fronte di un offerta economica pari ad € 187.500,00;

ai sensi dell’art. 101 del D.lgs. 50/2016 è necessario nominare il direttore dell’esecuzione del contratto.”

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

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto espresso in premessa e qui integralmente richiamato;
2. di allegare i verbali di gara a far parte integrante del provvedimento e qui di seguito riportati:
 - Allegato 1 - Verbale apertura documentazione amministrativa del 15/12/2020;
 - Allegato 2 - Verbale apertura documentazione amministrativa del 16/12/2020;
 - Allegato 3 - Verbale apertura documentazione tecnica del 17/12/2020;
 - Allegato 4 - Verbale valutazione della Commissione Giudicatrice del 21/12/2020;
 - Allegato 5 - Verbale apertura documentazione economica del 28/01/2021;
 - Allegato 6 - Verbale verifica delle offerte anomale del 09/02/2021;
3. di affidare il servizio per l'esternalizzazione del Servizio di CUP telefonico dell'Ospedale di Valdagno per mesi dodici a Confini Impresa Sociale, che risulta prima in graduatoria con 96,72 punti a fronte di un offerta economica pari ad € 187.500,00;
4. di accantonare, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 50/2016 il due per cento (2%) dell'importo a base d'asta, pari ad € 3.900,00 destinando tale importo agli incentivi per funzioni tecniche relative all'appalto, svolte da personale non dirigente dell'ULSS;
5. di nominare, ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. 50/2016, direttore dell'esecuzione del contratto il Dr. Ferrarese Andrea, Responsabile Ufficio coordinamento CUP, fatturazione e marketing di Direzione Amministrativa di Ospedale (DAO);
6. di dare atto che la spesa complessiva conseguente all'adozione del presente atto, pari ad € 187.500,00 oltre IVA 22%, pari a € 41.250,00 per un totale complessivo pari a € 228.750,00 IVA inclusa sarà a carico dei seguenti bilanci sul conto 5507000260:

Bilancio sanitario anno	2021	€ 152.500,00	
Bilancio sanitario anno	2022	€ 76.250,00	CDEL 21BD0380R0

7. di prescrivere che il presente atto venga pubblicato all'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo f.f.
(App.to dr. Leopoldo Ciato)

Il Direttore Sanitario
(App.to dr. Salvatore Barra)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(App.to dr. Giampaolo Stopazzolo)

IL DIRETTORE GENERALE
(F.to digitalmente Maria Giuseppina Bonavina)

Il presente atto è eseguibile dalla data di adozione.

Il presente atto è **proposto per la pubblicazione** in data 11-3-2021 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:

Oggetto e contenuto

Copia del presente atto viene inviato in data 11-3-2021 al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 14.9.1994, n. 56).

IL RESPONSABILE PER LA GESTIONE ATTI
DELL'UOC AFFARI GENERALI

Verbale della seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa in ordine alla SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO Rif. Fasc. 2020/226/0 - Lotto unico – ID SIntel 131461721 - CIG 852350392E

L'anno 2020, addì 16 del mese di dicembre alle ore 12:30 in Vicenza si svolge, così come previsto dall'art. 8 del disciplinare di gara, la seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa relative alla gara in epigrafe, espletata tramite piattaforma "SINTEL".

Presiede la seduta il Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, sono presenti Ruggero Ramanzin ed il Dott. Sergio Rossi, della medesima UOC, in qualità di testimoni. Le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso l'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente prende atto che le seguenti ditte hanno presentato una documentazione amministrativa incompleta e sono state invitate attraverso il portale sintel a trasmettere integrazione documentale entro il giorno 16/12/2020;

Il Presidente procede all'apertura della documentazione integrativa ricevuta, rilevando che la medesima è conforme a quanto richiesto e più precisamente:

- PLANETCALL DIRECT ha trasmesso l'allegato A Autodichiarazione completo in tutte le voci;
- Confini Impresa Sociale ha trasmesso la certificazione ISO 9001 che attesta la riduzione del deposito cauzionale provvisorio del 50% come da polizza presentata;

Il Presidente pertanto ammette alla fase successiva di gara le ditte:

- Confini Impresa Sociale
- PLANETCALL DIRECT
- TESCOM

La seduta è tolta alle ore 12:40

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

Il Presidente
Dott. Giorgio Miotto

Il Testimone
Ruggero Ramanzin

Il Testimone
Sergio Rossi



Verbale della seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione tecnica in ordine alla SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO Rif. Fasc. 2020/226/0 - Lotto unico – ID SIntel 131461721 - CIG 852350392E

L'anno 2020, addì 17 del mese di dicembre alle ore 12:34 in Vicenza si svolge, così come previsto dall'art. 8 del disciplinare di gara, la seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione tecnica relative alla gara in epigrafe, espletata tramite piattaforma "SINTEL".

Presiede la seduta il Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, sono presenti Ruggero Ramanzin ed il Dott. Sergio Rossi, della medesima UOC, in qualità di testimoni. Le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso l'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente prende atto che, a seguito dell'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa, sono state ammesse all'apertura della documentazione tecnica le offerte dei seguenti operatori economici:

- Confini Impresa Sociale
- PLANETCALL DIRECT
- TESCOM

Il presidente procede all'apertura della busta tecnica e rileva che ciascuno degli offerenti abbia presentato i seguenti documenti richiesti nel disciplinare di gara:

- 1) **Progetto di avvio attività** da cui si possano evincere gli elementi utili per la valutazione tecnica
 - tempo di avvio del servizio;
 - quantità delle risorse impiegate;
 - capacità di contenimento turnover e modalità e tempi di sostituzione del personale in caso di assenza;
- 2) **Progetto per la gestione del servizio;**
- 3) **Curricula delle risorse impiegate (un cv per ogni risorsa prevista)**
- 4) **Elenco delle risorse che si intende impiegare, con chiara definizione di:**
 - ruolo: responsabile Organizzativo, addetto telefonico, supplente/sostituto, ecc
 - orario lavorativo previsto cadauna risorsa;
 - indicazione della perfetta conoscenza della lingua italiana;
- 5) **Ogni altra documentazione** che la ditta intende fornire al fine della valutazione della qualità dell'offerta;

Il Presidente constata che tutte gli offerenti hanno presentato idonea documentazione, pertanto si procede alla loro trasmissione alla Commissione Giudicatrice per le opportune attività di valutazione.

La seduta è tolta alle ore 13:10

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

Il Presidente
Dott. Giorgio Miotto

Il Testimone
Ruggero Ramanzin

Il Testimone
Sergio Rossi

Responsabile del Procedimento: Dott. Giorgio Miotto

Referente procedura: Sergio Rossi

Tel. 0444-75.7141 Fax 0444-75.3407

e mail: sergio.rossi@aulss8.veneto.it

**Oggetto: Verbale Commissione Giudicatrice - SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO Rif. Fasc. 2020/226/0 - Lotto unico - ID SIntel 131461721 - CIG 852350392E**

In data 21.12.20 alle ore 8.30 si è riunita presso gli uffici Contabilità e Bilancio sede di Valdagno dell'U.L.S.S. n 8 Berica, la Commissione Giudicatrice incaricata di effettuare la valutazione tecnica delle offerte ammesse alla gara per la fornitura del servizio di gestione del CUP telefonico Valdagno.

Presiede la seduta il Dott. Scalchi Giampietro in qualità di Presidente della Commissione Giudicatrice; sono presenti la Dr.ssa Campi Silvia Elisabetta e la Dr.ssa Reniero Roberta in qualità di testimoni nonché componenti della Commissione Giudicatrice stessa.

Il Presidente prende atto che sono state ammesse i seguenti operatori economici:

- Confini Impresa Sociale
- PLANETCALL DIRECT
- TESCOM

Il Presidente procede alla lettura alle sezioni del disciplinare che interessano la valutazione tecnica e più precisamente:

- i documenti tecnici richiesti nel disciplinare all'art. ART. N. 3 "modalità per la presentazione dell'offerta"
- i criteri di aggiudicazione di cui all'art. ART. N. 7 "criteri di aggiudicazione"

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

ELEMENTO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70

Alla luce di quanto sopra, la documentazione di gara prevede inoltre che i 70 punti disponibili per il coefficiente qualità saranno attribuiti secondo i criteri di valutazione di cui all'art. 7 del disciplinare di gara che viene letto collegialmente e di seguito riportato:

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
A	Modalità di erogazione del servizio (proposte organizzative per l'erogazione delle attività di call center e per il miglioramento dell'efficienza, sistemi di controllo di gestione dell'errore generato dagli operatori, sistemi di controllo qualità e di valutazione della customer satisfaction, modalità di rendicontazione e valutazione del servizio erogato)				10
B	Relazione organizzativa	60	B.1	mantenimento della quantità di postazioni di call center per fascia oraria individuate quali "idonea copertura del servizio" dall'Azienda ULSS (vedasi Capitolato Tecnico) per l'intera durata contrattuale: in tal caso verrà assegnato il giudizio di "ottimo", proposte alternative riduttive saranno valutate in	25

			ordine alla idoneità a garantire i livelli di servizio previsti	
		B.2	eventuale disponibilità e quantità di un contingente di “supplenti” per eventuale simultanea indisponibilità di più risorse umane e indicazioni sulle modalità e tempistiche di reclutamento	15
		B.3	piano di formazione/affiancamento del personale di nuovo inserimento per tipologia (dedicato o supplente) con indicazione del monte ore, della sua strutturazione e dell’articolazione del periodo di affiancamento oltre alla definizione del piano di aggiornamento del personale già operante sia come titolare sia come supplente	5
		B.4	modalità proposte per la gestione delle emergenze (es. turnazione del personale, monte ore aggiuntivo per straordinari, richiamo personale fuori servizio) e indicazione chiara dell’autonomia decisionale del Responsabile Organizzativo per far fronte a tali situazioni	15
Totale				70

Il Presidente dà atto altresì che, come previsto dal disciplinare di gara all’art. 7 e ai sensi dell’art. 95, comma 8, del Codice, al fine di rispettare gli standard funzionali e qualitativi minimali attesi dall’amministrazione appaltante *“le offerte con punteggio totale di qualità inferiore a punti 42/70 complessivi disponibili non saranno prese in considerazione ai fini dell’aggiudicazione e saranno quindi escluse dalla gara. Parimenti saranno escluse dalla gara le offerte che otterranno un punteggio pari a zero anche in uno solo dei criteri di valutazione di qualità”*.

Il Presidente 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 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
Adeguate	Proposta adeguata e dettagliata, rispondente in maniera adeguata agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,6
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,4

Scarso	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,2
Non classificabile	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,00

La Commissione a questo punto dopo aver discusso collegialmente anche il contenuto del Capitolato Tecnico posto a base di gara, inizia la lettura e verifica delle proposte tecniche dei concorrenti.

Alle ore 12.30 la Commissione sospende la seduta per la pausa pranzo.

Alle ore 13.00 la Commissione riprende la seduta e prosegue con la valutazione delle offerte tecniche.

La Commissione a conclusione dell'analisi, dopo ampia e approfondita discussione collegiale, sulla base delle proposte tecniche pervenute e dei criteri di valutazione stabiliti nel disciplinare di gara, attribuisce per ciascun criterio i giudizi ed i relativi punteggi come di seguito riportato:

CONFINI IMPRESA SOCIALE								
N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	GIUDIZIO COEFFICIENTE	PUNTEGGIO ASSEGNATO	MOTIVAZIONE
A	Modalità di erogazione del servizio (proposte organizzative per l'erogazione delle attività di call center e per il miglioramento dell'efficienza, sistemi di controllo di gestione dell'errore generato dagli operatori, sistemi di controllo qualità e di valutazione della customer satisfaction, modalità di rendicontazione e valutazione del servizio erogato)				10	1	10	Proposta assolutamente completa, dettagliata, corrispondente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti; in particolare vengono soddisfatti gli SLA con l'obiettivo di rispondere con una percentuale del 92% e tempo di attesa massima di 3 minuti e tempo medio di attesa di 2 minuti. Tutto questo grazie ad una buona flessibilità organizzativa.
B	Relazione organizzativa	60	B.1	mantenimento della quantità di postazioni di call center per fascia oraria individuate quali "idonea copertura del servizio" dall'Azienda ULSS (vedasi Capitolato Tecnico) per l'intera durata contrattuale: in tal caso verrà assegnato il giudizio di "ottimo", proposte alternative riduttive saranno valutate in ordine alla idoneità a garantire i livelli di servizio previsti	25	1	25	Proposta assolutamente completa, dettagliata, corrispondente agli standard prestazionali richiesti: la gestione dell'attività con n. 8 operatori nella fascia 8.00-13.00 e n. 5 nella fascia 13.00-16.00 risulta più che adeguata per il servizio e tiene inoltre conto delle fasi di picco della domanda.
			B.2	eventuale disponibilità e quantità di un contingente di "supplenti" per eventuale simultanea indisponibilità di più risorse umane e indicazioni sulle modalità e tempistiche di reclutamento	15	1	15	Proposta assolutamente completa, dettagliata, corrispondente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti; l'azienda oltre agli 8 operatori titolari garantisce ulteriori n. 8 operatori supplenti per eventuali carenze; prevede inoltre un tempo di reclutamento del personale pari a zero giorni.

			B.3	piano di formazione/affiancamento del personale di nuovo inserimento per tipologia (dedicato o supplente) con indicazione del monte ore, della sua strutturazione e dell'articolazione del periodo di affiancamento oltre alla definizione del piano di aggiornamento del personale già operante sia come titolare sia come supplente	5	1	5	Proposta assolutamente completa, dettagliata, corrispondente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. L'azienda ha un ottimo piano di inserimento di 7 settimane suddiviso in 4 fasi.
			B.4	modalità proposte per la gestione delle emergenze (es. turnazione del personale, monte ore aggiuntivo per straordinari, richiamo personale fuori servizio) e indicazione chiara dell'autonomia decisionale del Responsabile Organizzativo per far fronte a tali situazioni	15	0,8	12	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti. L'azienda suddivide in maniera chiara le 4 soluzioni al fine di sopperire ad emergenze e criticità di varia natura.
Totale					70		67	

TESCOM srl								
N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	GIUDIZIO COEFFICIENTE	PUNTEGGI O ASSEGNATO	MOTIVAZIONE
A	Modalità di erogazione del servizio (proposte organizzative per l'erogazione delle attività di call center e per il miglioramento dell'efficienza, sistemi di controllo di gestione dell'errore generato dagli operatori, sistemi di controllo qualità e di valutazione della customer satisfaction, modalità di rendicontazione e valutazione del servizio erogato)				10	0,4	4	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti; dalle letture di quanto proposto nell'offerta si rileva l'esperienza non del tutto consolidata nel settore, a volte quanto scritto risulta poco attinente a quanto richiesto nel capitolato, nella fattispecie si chiedeva un servizio deputato a gestire un call center e non una infrastruttura tecnologica di call center. Si apprezza lo standard di risposta indicato al 95%, per il resto le modalità non sono state sufficientemente esplicitate.
B	Relazione organizzativa	60	B.1	mantenimento della quantità di postazioni di call center per fascia oraria individuate quali "idonea copertura del servizio" dall'Azienda ULSS (vedasi Capitolato Tecnico) per l'intera durata contrattuale: in tal caso verrà assegnato il giudizio di "ottimo", proposte alternative riduttive saranno valutate in ordine alla idoneità a garantire i livelli di servizio previsti	25	1	25	Proposta ampia, corretta e dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard richiesti: viene indicata un'apertura al pubblico superiore a quanto indicato nel capitolato anche se non richiesta; non è esplicitato come vengano gestiti i picchi della domanda
			B.2	eventuale disponibilità e quantità di un contingente di "supplenti" per eventuale simultanea indisponibilità di più risorse umane e indicazioni sulle modalità e tempistiche di reclutamento	15	0,6	9	Proposta adeguata e dettagliata, rispondente in maniera adeguata agli standard qualitativi e prestazionali richiesti: il contingente di supplenza è previsto in termini numerici ma mancano tuttavia dettagli specifici ed esaustivi sulle risorse umane impiegate altrove.

			B.3	piano di formazione/affiancamento del personale di nuovo inserimento per tipologia (dedicato o supplente) con indicazione del monte ore, della sua strutturazione e dell'articolazione del periodo di affiancamento oltre alla definizione del piano di aggiornamento del personale già operante sia come titolare sia come supplente	5	0.4	2	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. L'offerta risponde in maniera essenziale sulla formazione continua del personale ma non risponde adeguatamente alla richiesta di affiancamento.
			B.4	modalità proposte per la gestione delle emergenze (es. turnazione del personale, monte ore aggiuntivo per straordinari, richiamo personale fuori servizio) e indicazione chiara dell'autonomia decisionale del Responsabile Organizzativo per far fronte a tali situazioni	15	0,4	6	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti: è ben delineata la figura del responsabile organizzativo ma le modalità di gestione delle emergenze non è riportata in questo capitolo e comunque non è definita in maniera esaustiva
Totale					70		46	

PLANETCALL - DIRECT SRL								
N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	GIUDIZIO COEFFICIENTE	PUNTEGGIO ASSEGNATO	MOTIVAZIONE
A	Modalità di erogazione del servizio (proposte organizzative per l'erogazione delle attività di call center e per il miglioramento dell'efficienza, sistemi di controllo di gestione dell'errore generato dagli operatori, sistemi di controllo qualità e di valutazione della customer satisfaction, modalità di rendicontazione e valutazione del servizio erogato)				10	0,6	6	Proposta adeguata e dettagliata, rispondente in maniera adeguata agli standard qualitativi e prestazionali richiesti: viene illustrato un piano di risorse umane che risponde con sufficienza allo standard richiesto dal servizio, non tiene conto degli andamenti e imprevisti nell'arco temporale giornaliero e/o settimanale e dell'attività strutturata prevista in back office; discrete le modalità del controllo errore e della customer's satisfaction.
B	Relazione organizzativa	60	B.1	mantenimento della quantità di postazioni di call center per fascia oraria individuate quali "idonea copertura del servizio" dall'Azienda ULSS (vedasi Capitolato Tecnico) per l'intera durata contrattuale: in tal caso verrà assegnato il giudizio di "ottimo", proposte alternative riduttive saranno valutate in ordine alla idoneità a garantire i livelli di servizio previsti	25	1	25	Proposta essenziale ma rispondente in maniera esaustiva agli standard prestazionali richiesti. Esposizione schematica senza offerte aggiuntive, implementative o migliorative.
			B.2	eventuale disponibilità e quantità di un contingente di "supplenti" per eventuale simultanea indisponibilità di più risorse umane e indicazioni sulle modalità e tempistiche di reclutamento	15	0,6	9	Proposta adeguata e dettagliata, rispondente in maniera adeguata agli standard qualitativi e prestazionali richiesti; emerge da un lato il vantaggio di avere già personale strutturato in azienda ma dall'altro, come nel punto precedente, si evidenzia l'economicità delle risorse umane a disposizione, utilizzabili in più frangenti e senza aver indicato pause rigeneranti

		B.3	piano di formazione/affiancamento del personale di nuovo inserimento per tipologia (dedicato o supplente) con indicazione del monte ore, della sua strutturazione e dell'articolazione del periodo di affiancamento oltre alla definizione del piano di aggiornamento del personale già operante sia come titolare sia come supplente	5	0,8	4	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti; soprattutto il fatto di avere personale già formato è un valore aggiunto nella fase di affiancamento, mentre la formazione impostata è sufficiente
		B.4	modalità proposte per la gestione delle emergenze (es. turnazione del personale, monte ore aggiuntivo per straordinari, richiamo personale fuori servizio) e indicazione chiara dell'autonomia decisionale del Responsabile Organizzativo per far fronte a tali situazioni	15	0,8	12	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti. La gestione delle emergenze viene esplicitata in maniera articolata. Per quanto riguarda l'attività di front end e back office l'utilizzo delle 2 ore provenienti dalla "banca ore" potrebbero essere sufficienti ma non idonee a coprire in maniera strutturata tutta l'attività
Totale				70		56	

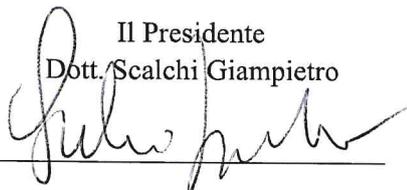
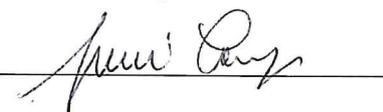
Il punteggio tecnico assegnato è il seguente:

N.	DITTA	PUNTEGGIO QUALITA'
1	Confini Impresa Sociale	67
2	Planetcall Direct srl	56
3	Tescom srl	46

Il Presidente sospende la seduta alle ore 16:30 rinviando a successiva seduta.

In data 15.01.2021 alle ore 8:40 il Presidente con il collegio riprendere la seduta per una verifica del procedimento di valutazione e chiude la seduta alle ore 9:20

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

<p>Il Presidente Dott. Scalchi Giampietro</p> 	<p>Il Testimone Dr.ssa Campi Silvia Elisabetta</p> 	<p>Il Testimone Dr.ssa Reniero Roberta</p> 
---	--	---

**Verbale della seduta riservata per l'apertura delle buste 3 - offerta economica
SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO**

Rif. Fasc. 2020/226/0 - ID Sintel 131461721 - CIG 852350392E

L'anno 2021, addì 28 del mese di gennaio alle ore 12:15 in Vicenza si svolge, così come previsto dall'art. 8 del disciplinare di gara, la seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione economica relative alla gara in epigrafe, espletata tramite piattaforma "SINTEL".

Presiede la seduta il Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, sono presenti Ruggero Ramanzin ed il Dott. Sergio Rossi, della medesima UOC, in qualità di testimoni. Le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso l'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente prende atto che la Commissione Giudicatrice ha trasmesso al RUP la valutazione delle offerte dei seguenti operatori economici:

- Confini Impresa Sociale punteggio tecnico 67
- Tescom punteggio tecnico 46
- Planetcall Direct punteggio tecnico 56

Il presidente richiama quanto previsto dall'articolo ART. N. 7. Criteri di aggiudicazione:

"I 30 punti disponibili per il coefficiente prezzo saranno attribuiti come segue: al prezzo più basso offerto in gara sarà attribuito il massimo punteggio di 30 punti, procedendo poi ad assegnare il punteggio in base alle seguente formula: $P (\text{punteggio prezzo}) = [30 \times \text{prezzo miglior offerente}] / \text{Prezzo offerto dalla ditta}$ "

Il presidente procede all'apertura della busta economica, constata i prezzi e assegna il punteggio prezzo:

- Confini Impresa Sociale prezzo offerto 187.500,00 punti prezzo: 29,72
- Tescom prezzo offerto 185.737,50 punti prezzo: 30,00
- Planetcall Direct prezzo offerto 189.000,00 punti prezzo: 29,48

Il presidente procede alla somma dei punteggi ottenuti in sede di valutazione qualitativa e di prezzo offerto, rilevando che la seguente graduatoria finale:

Offerente	punteggio tecnico	prezzo offerto	Punti prezzo	Punteggio totale
Confini Impresa Sociale	67,00	187.500,00	29,72	96,72
Tescom	46,00	185.737,50	30,00	76,00
Planetcall Direct	56,00	189.000,00	29,48	85,48

Il Presidente rileva che, ai sensi dell'Art. 97, c.3 del Dlgs. 50/2016, sono risultate anomale le offerte delle seguenti ditte:

- Confini Impresa Sociale che ha ottenuto un punteggio totale pari a 96,72
- Planetcall Direct che ha ottenuto un punteggio totale pari a 85,48

Responsabile del Procedimento: Dott. Giorgio Miotto

Referente procedura: Sergio Rossi

Tel.0444-75.7141 Fax0444-75.3407

e mail: sergio.rossi@aulss8.veneto.it



Il Presidente stabilisce pertanto di richiedere ad entrambe le ditte concorrenti le giustificazioni dei prezzi offerti che dovranno esser prodotte entro 7 giorni solari;

La seduta è sospesa alle ore 13:05

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

Il Presidente
Dott. Giorgio Miotto

Il Testimone
Ruggero Ramanzin

Il Testimone
Sergio Rossi

**Verbale della seduta riservata per l'apertura delle buste 3 - offerta economica
SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO**

Rif. Fasc. 2020/226/0 - ID Sintel 131461721 - CIG 852350392E

L'anno 2021, addì 09 del mese di febbraio alle ore 12:30 in Vicenza si riapre la seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione economica, sospesa in data 28/01/2021 per la verifica della documentazione ricevuta a giustificazione dei prezzi offerti relativa alla gara in epigrafe, espletata tramite piattaforma "SINTEL".

Presiede la seduta il Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, sono presenti Ruggero Ramanzin ed il Dott. Sergio Rossi, della medesima UOC, in qualità di testimoni. Le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso l'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente prende atto che in data 28/01/2021 si è svolta l'apertura della documentazione della documentazione economica e che sono risultate anomale le offerte delle seguenti ditte:

- Confini Impresa Sociale che ha ottenuto un punteggio totale pari a 96,72
- Planetcall Direct che ha ottenuto un punteggio totale pari a 85,48

In tale data sono state richieste ad entrambe le ditte concorrenti le giustificazioni dei prezzi offerti, da produrre entro il termine di ore 12:00 del 05/02/2021;

Entro il termine previsto entrambi gli offerenti hanno presentato giustificativo dei prezzi offerti;

la documentazione presentata risulta evidenziare la redditività dell'offerta ed i prezzi indicati sono congrui, pertanto, viste le risultanze, si propone di affidare il servizio di gestione del Cup telefonico Valdagno alla ditta Confini Impresa Sociale che dalla somma dei punteggi ottenuti in sede di valutazione qualitativa e di prezzo offerto, ha ottenuto complessivamente il punteggio più elevato.

La seduta è tolta alle ore 13:00

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

Il Presidente
Dott. Giorgio Miotto

Il Testimone
Ruggero Ramanzin

Il Testimone
Sergio Rossi

Verbale della seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa in ordine alla SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP TELEFONICO VALDAGNO Rif. Fasc. 2020/226/0 - Lotto unico – ID SIntel 131461721 - CIG 852350392E

L'anno 2020, addì 15 del mese di dicembre alle ore 11:00 in Vicenza si svolge, così come previsto dall'art. 8 del disciplinare di gara, la seduta riservata per l'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa relative alla gara in epigrafe, espletata tramite piattaforma "SINTEL".

Presiede la seduta il Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, sono presenti Ruggero Ramanzin ed il Dott. Sergio Rossi, della medesima UOC, in qualità di testimoni. Le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso l'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

Il Presidente prende atto che entro il termine di ricezione delle offerte prescritto negli atti di gara, sono pervenute le offerte dei seguenti operatori economici:

- Confini Impresa Sociale
- PLANETCALL DIRECT
- TESCOM

Il presidente procede all'apertura della busta amministrativa e constata che le seguenti ditte hanno presentato una documentazione amministrativa incompleta e più in particolare:

- PLANETCALL DIRECT ha mancato di selezionare una voce tra quelle richieste nell'allegato A Autodichiarazione
- Confini Impresa Sociale ha mancato di allegare certificazione che attesti la riduzione del deposito cauzionale provvisorio del 50% come da polizza presentata;

Sono state invitate attraverso il portale sintel a trasmettere integrazione documentale entro il giorno 16/12/2020, pertanto sono ammesse con riserva della corretta ricezione della documentazione stessa; Tescom ha regolarmente presentato la documentazione richiesta dall'Avviso di gara. Si sospende la seduta in attesa di ricevere integrazione documentale richiesta.

La seduta è tolta alle ore 12:45

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

Il Presidente
Dott. Giorgio Miotto

Il Testimone
Ruggero Ramanzin

Il Testimone
Sergio Rossi

