



PROCEDURA APERTA, MEDIANTE GARA TELEMATICA, PER L'AFFIDAMENTO DELL'APPALTO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI FRONT END DELLE SEDI PERIFERICHE DELL'AZIENDA ULSS N. 4 "VENETO ORIENTALE" ED IL SERVIZIO DI CALL CENTER INERENTE AL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI PER L'AZIENDA ULSS N. 4 "VENETO ORIENTALE"

N. GARA SIMOG 7737080

CIG 82702634ED

ID SINTEL 125943315

VERBALE SEDUTA APERTURA BUSTE TECNICHE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Successivamente, oggi 4 dicembre 2020 alle ore 9.30 si riunisce presso la sede direzionale in Piazza De Gasperi, 5 – San Donà di Piave (VE) la commissione giudicatrice nominata con deliberazione del direttore generale n. 1007 del 6 ottobre 2020 e così composta:

Presidente	Dott. Carmela Perone	Collaboratore Amministrativo Professionale senior della direzione amministrativa di ospedale
Componente	Dott. Lucia Borio	Collaboratore Amministrativo Professionale della direzione amministrativa territoriale
Componente	Ing. Donatella Mormandi	Collaboratore Tecnico Professionale della direzione amministrativa di ospedale

Il Presidente, verificata la regolare composizione della commissione, dichiara aperta la seduta.

La commissione giudicatrice, data lettura del verbale della precedente seduta del 10.11.2020, prosegue la disamina delle offerte tecniche presentate e formula i giudizi di seguito riportati.

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA ACAPO

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "**A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo**" è **24**

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70.

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4**

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 0** in quanto:

La ditta per il front end dichiara che le sostituzioni vengono effettuate entro 60 - 120 minuti con evidenti possibilità di disservizio laddove presso lo sportello è presente una sola unità.

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B) *Modalità Tecnico-Operative*" è **16**

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7.**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6.**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C) *Personale*" è **17**

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70

> **Sub criterio innovazioni di processo / tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D) *Migliorie*" è **9**

Il punteggio **complessivo** di qualità conseguito dalla **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA ACAPO** è **66/70**

COOPERATIVA SOCIALE ANTHERSYS SERVIZI

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "A) *Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo*" è **24**

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70.

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B) *Modalità Tecnico-Operative*" è **20**

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70.

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7.**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C) *Personale*" è **17**

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70

> **Sub criterio innovazioni di processo / tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile 2

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D) *Migliorie*" è **9**

Il punteggio **complessivo** di qualità conseguito dalla ditta **COOPERATIVA SOCIALE ANTHERYS SERVIZI** è **70/70**

COOPERATIVA SOCIALE ASSO

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2** in quanto:

Non risultano essere esaustive le soluzioni gestionali sia per il servizio di Front End che per il servizio di Call center, in quanto si limita a fornire una mera descrizione della sola soluzione tecnologica

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1** in quanto:

Nella parte descrittiva del punto in oggetto il progetto non risulta chiaro e intellegibile; in particolare si rileva che tutto il sistema organizzativo del personale, sia le "unità di base" che quelle "di supporto" e di "soccorso" è impostato sull'utilizzo promiscuo del personale del call center e del front end.

Non è chiaramente descritto il sistema organizzativo per cui non si evince se tale sistema garantisce il rispetto del monte ore indicato (pag. 12 e pag. 15).

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "A) *Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo*" è **11**

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2**, in quanto:

La ditta offre un servizio denominato "Help" che viene disciplinato nella modalità di esecuzione a pag. 13 del progetto. Dalla descrizione di pag. 13 l'attività di Help è assicurata solo se l'operatore di supporto non sia necessario allo sportello, quindi non è un servizio costante, ma a carattere residuale, considerato che non viene individuata una figura ad hoc

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1** in quanto:

Il progetto non risulta chiaro nelle modalità di sostituzione anche in considerazione dell'impossibilità di comprendere il numero di FTE messi a disposizione e considerando il richiamo espresso fatto nel progetto al punto B.1.

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1**, in quanto:

Il progetto espone in modo soddisfacente la soluzione tecnologica che risulta buona, di contro il progetto è poco chiaro nella parte relativa alla gestione delle risorse umane, risultando contraddittorio in molte parti e in particolare nella descrizione delle modalità atte a garantire la continuità del servizio (a mero titolo di esempio si scrive a pag. 37 "l'operatore Team Leader con orario full time costituisce una unità di base" mentre in altri punti del progetto viene descritta come un'unità in più e non un'unità di base).

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B) *Modalità Tecnico-Operative*" è **12**

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70.

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7.**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6.**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C) Personale" è 17

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70.

> **Sub criterio innovazioni di processo / tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D) Migliorie" è 9

Il punteggio complessivo di qualità conseguito dalla ditta COOPERATIVA SOCIALE ASSO è 49/70

DO.MI.NO S.R.L.

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8**

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4** in quanto:

Il monte ore proposto per il call center risulta basso rispetto al fabbisogno stimato e messo a gara, pertanto in questa parte il progetto risulta non soddisfacente considerando l'importanza dell'attività per il raggiungimento degli obiettivi aziendali

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo" è 20

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4**

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B) Modalità Tecnico-Operative è 20

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6.**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C) Personale" è 17

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70.

> **Sub criterio innovazioni di processo / tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile 2

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D) Migliorie" è 9

Il punteggio complessivo di qualità conseguito dalla ditta DO.MI.NO S.R.L. è 66/70

COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE TELEVITA in ATI con Consorzio VISION

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2,** in quanto:

Non risultano essere esaustive le soluzioni gestionali sia per il servizio di Front End che per il servizio di Call center, in quanto si limita a fornire una mera descrizione della sola soluzione tecnologica

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 0,** in quanto:

Il progetto si limita ad una generica indicazione del numero di ore complessive messe a disposizione per i servizi di front end e di call center che la Commissione ritiene insufficienti in particolare per il front end considerato che si indica un monte ore inferiore al tempo di apertura al pubblico degli sportelli.

Nello schema del monte ore (pag. 50 e 51) non viene indicata la sede di Cavallino Treporti, oggetto del bando di gara.

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "A)*Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo*" è **10**

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70.

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1**, in quanto:

La soluzione logistica proposta risulta molto carente e si limita ad indicare le sedi di erogazione del servizio di call center e un richiamo ad attività in smart working

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, assegna punti **0**, n quanto:

Il progetto pur prevedendo degli operatori per sostituzioni dichiara espressamente che non sono persone dedicate alla commessa ma scelte tra i "dipendenti di altri settori amministrativi". Nulla si dice sulla modalità di formazione potendo svolgere attività completamente diverse da quelle oggetto del servizio. Viene quindi valutata come insufficiente la progettualità

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1**, in quanto:

Il progetto risulta generico e contraddittorio nelle varie parti espressamente richiamate La ditta dichiara a pag. 52 di aver creato "una panchina di operatori utili a fronteggiare sostituzioni improvvise". Tale soluzione risulta incompatibile con quanto descritto a pag. 55, ed in particolare che "per le sostituzioni del personale nelle situazioni di malattia, infortunio o per urgenze non prevedibili....l'organizzazione ha scelto di impiegare una risorsa in più rispetto a quanto richiesto da capitolato".

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1**, in quanto:

Vista la peculiarità del servizio e considerato l'utilizzo trasversale del personale dichiarato a pag. 54 la continuità del servizio non risulta essere garantita.

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B) *Modalità Tecnico-Operative*" è **7**

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70.

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7.**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6.**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio **sub totale** conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C)*Personale*" è **17**

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70.

> **Sub criterio innovazioni di processo/ tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D)Migliorie" è 9

Il punteggio complessivo di qualità conseguito dalla COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE TELEVITA IN ATI con IVISION è 43/70.

DITTA SOCIETA' DI SERVIZI S.D.S. S.R.L.

A) Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo: Modalità gestionali per lo svolgimento delle attività e le soluzioni strategiche in termini di efficacia ed efficienza dei servizi richiesti. Punteggio massimo assegnabile 24/70.

> **Sub criterio soluzioni gestionali.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2** in quanto:

viene descritta per il **servizio di front end** (da pag. 4 a pag. 8) esclusivamente l'attività di CUP cassa nel suo complesso, escludendo le altre attività previste dal capitolato speciale d'appalto (attività di rilascio codici di attivazione dei referti online, accettazione amministrativa, segnalazione eventuali disservizi, servizio di anagrafe sanitaria, servizio di reportistica).

> **Sub criterio Sistema organizzativo monte ore.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2**, in particolare:

Il progetto indica il numero di ore per le attività di front end e di call center in modo approssimativo. Entrambi i monte orario vengono anticipati dall'avverbio "circa" che rende incerto il servizio offerto; paradossalmente anche per gli sportelli di front end viene indicato che si offrono "circa 6370 ore" a fronte di un'esplicita indicazione di capitolato che prevede l'apertura al pubblico di 6370 ore che devono necessariamente essere assicurate

> **Sub criterio Sistema di monitoraggio del servizio.** Sub punteggio massimo assegnabile 8.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 8.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "A)Proposta gestionale dei servizi e modello organizzativo" è 12

B) Modalità tecnico-operative Modalità tecniche-operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare. Punteggio massimo assegnabile 20/70.

> **Sub criterio soluzione logistica.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 0** in quanto:

La soluzione logistica non viene descritta.

> **Sub criterio gestione turni e ferie.** Punteggio massimo assegnabile 4

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1** in quanto:

Il progetto non descrive la modalità di gestione dei turni e delle ferie, ma si limita ad una mera rappresentazione grafica dei turni (p. 36) ed un generico rinvio ad un "piano di azione" (p. 38) che verrà applicato dal "Responsabile del servizio", piano né spiegato nei contenuti principali né allegato.

> **Sub criterio programma di affiancamento/sostituzione.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4**

> **Sub criterio sistemi di autocontrollo/sistemi per ridurre / gestire il margine l'errore.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

> **Sub criterio misure per garantire la continuità del servizio.** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 1** in quanto:

La ditta descrive le modalità atte a dare continuità del servizio per la parte tecnologica; nulla si dice in ordine alle strategie proposte per garantire continuità in riferimento alle risorse umane

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "B)Modalità Tecnico-Operative è 10.

C) Personale. Punteggio massimo assegnabile 17/70.

> **Sub criterio qualifica, funzioni e anzianità di servizio del personale.** Punteggio massimo assegnabile 7.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 7.**

> **Sub criterio direzione e coordinamento (struttura direttiva), qualifica e professionalità dei supervisori/coordinatori.** Punteggio massimo assegnabile 6.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 6.**

> **Sub criterio formazione professionale (tipologia e durata dei corsi).** Punteggio massimo assegnabile 4.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 4.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "C)Personale" è 17

D) MIGLIORIE. Punteggio massimo assegnabile 9/70

> **Sub criterio innovazioni di processo/ tecnologiche ai fini di contenimento/riduzione dei costi.** Punteggio massimo assegnabile 3.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 3.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione turni.** Punteggio massimo assegnabile 2

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio sistemi innovativi di gestione rilevazione presenze.** Punteggio massimo assegnabile 2.

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

> **Sub criterio dotazione di apparecchiature di rilevazione di banconote false.** Punteggio massimo assegnabile

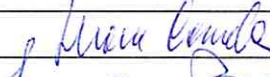

La commissione, letta la documentazione, **assegna punti 2.**

Il punteggio sub totale conseguito dalla ditta per l'elemento qualitativo "D)Migliorie" è 9.

Il punteggio complessivo di qualità conseguito dalla SOCIETA' DI SERVIZI S.D.S. S.R.L. è 48/70.

La seduta si chiude alle ore 13.30.

Letto, approvato e sottoscritto:

Presidente	Dott. Carmela Perone	
Componente	Dott. Lucia Borio	
Componente	Ing. Donatella Mormandi	