

VERBALE N. 1

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER
L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE
TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026**

L'anno duemilasedici, il giorno 12 del mese di dicembre, alle ore 9:30, presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, di seguito EGAS, in Udine - via Pozzuolo 330, si è riunito il seggio di gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento in outsourcing del servizio di informazione e prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie e servizi accessori (Call Center) - ID 16SER026, indetta con Determinazione Dirigenziale n. 514 del 18/10/2016, successivamente rettificata con Determinazione Egas n. 568 del 18/11/2016. Il servizio è articolato in un unico lotto e sarà aggiudicato con il criterio indicato all'art. 95 c. 2 del D. Lgs. n. 50/2016, e cioè a favore della ditta che risulterà aver proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il seggio, nominato con nota protocollo n. 28460 del 12/12/2016 è composto da Tofani Nicoletta (Presidente del seggio), Rivelli Assunta (teste), nonché Poiana Paola (teste e segretario verbalizzante). Per le ditte concorrenti sono presenti i signori di cui al prospetto conservato agli atti di questa Amministrazione, compilato e firmato dagli stessi, per i quali si è proceduto alla verifica dell'identità e dell'eventuale delega/procura per presenziare alla seduta di gara. Si prende atto che, entro il termine delle ore 12.00 del 09/12/2016, sono pervenuti 5 plichi, come di seguito indicato:

DATA	ARRIVO	ORA	N. PROT.	N. CRON.	AZIENDA/ENTE PUBBLICO	SEDE
07/12/2016	10.02	28243	1		Costituendo RTI: GPI Spa - Omniadoc Spa	Trento
07/12/2016	10.15	28249	2		Costituendo RTI: Televita spa - Tesantelevita srl-Confini impresa soc. scs	Trieste
07/12/2016	11.30	28263	3		S.D.S srl	Taranto
09/12/2016	9.05	28419	4		CNS Consorzio Nazionale servizi Soc coop (esecutrici La Chimera e Euro&Promos)	Bologna
09/12/2016	9.42	28424	5		Capodarco Soc coop Soc int.	Roma

Si procede alla verifica dell'integrità dei plichi mediante l'esame dei sigilli e delle firme apposte sui lembi di chiusura.

Si prende atto che a norma dell'art. 2 del disciplinare di gara, il plico dovrà includere tre buste: n. 1 documenti di partecipazione, n. 2 documentazione tecnico-qualitativa, n.3 offerta economica.

Si procede:

- all'apertura dei plichi e alla contestuale verifica della presenza e dell'integrità e regolarità delle due buste interne che vengono numerate;
- alla verifica della regolarità della documentazione inserita nella busta n. 1 accertandone la conformità rispetto a quanto previsto dal Disciplinare di gara

Al termine della verifica della documentazione amministrativa di ogni ditta, il Presidente procede ad effettuare un mero riscontro della documentazione tecnica presentata secondo quanto richiesto nel Capitolato speciale della gara, procedendo all'esame della documentazione leggendo il solo titolo degli atti rinvenuti; sigla le cartelle rinvenute all'interno della documentazione tecnica e successivamente dispone che vengano reinserite nella busta n. 2 che viene risigillata e siglata.

Si prende atto che le ditte presentano la seguente documentazione:

N.	DITTA	DOC. AMMINISTRATIVA	DOC. TECNICA
1	Costituendo RTI: GPI Spa - Omniadoc Spa	regolare	6 relazioni + CD
2	Costituendo RTI: Televita spa - Tesantelevita srl-Confini impresa soc. scs	regolare	11 cartelle + CD + dichiarazioni
3	S.D.S srl	regolare	1 plico + CD
4	CNS Consorzio Nazionale servizi Soc coop (esecutori La Chimera e Euro&Promos)	regolare	9 cartelle + CD
5	Capodarco Soc coop Soc int.	regolare	6 cartelle + CD

Il Presidente del seggio procede successivamente a siglare mediante l'apposizione di firma e data l'esterno della busta n. 3 relativa all'offerta economica di ogni ditta, verificandone contestualmente l'integrità e i sigilli di chiusura e dispone che le offerte economiche vengano chiuse in un plico che viene sigillato.

Il Presidente dispone che il suddetto plico venga conservato in cassaforte in attesa delle successive sedute di gara.

Tutte le ditte vengono regolarmente ammesse alle fasi successive della gara.

La seduta si chiude alle ore 10:27.

Letto, approvato e sottoscritto.

Tofani Nicoletta

F.to _____

Rivelli Assunta

F.to _____

Poiana Paola

F.to _____

segretario verbalizzante

VERBALE N. 2
COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI
DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI
SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 22 febbraio 2017 alle ore 9:30 presso l'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, di Udine – via Pozzuolo, 330 - si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui in epigrafe.

La Commissione Giudicatrice, nominata con nota prot. 5042 del 20/02/2017, è composta da:

dott. Loris Zanier Presidente

dott.ssa Paola Toscani Componente

dott. Alberto Lodi Componente

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la dott.ssa Paola Poiana.

PREMESSO

- che il servizio è articolato in un unico lotto;

- che il servizio in argomento verrà aggiudicato secondo il criterio indicato all'art. 95, c. 3 del D. Lgs 50/2016 e cioè all'offerta economicamente più vantaggiosa determinandola sulla

scorta dei parametri di valutazione e dei relativi punteggi massimi come indicati nel

capitolato di gara:

a) **PREZZO** Punteggio Massimo Prezzo (MPP) = punti 30;

b) **QUALITÀ** Punteggio Massimo Qualità (Pmax) = punti 70;

- che le offerte che non abbiano conseguito, per il punteggio previsto per la qualità, complessivamente almeno punti 35 su 70 verranno dichiarate non ammissibili alle fasi successive di

gara;

- che si procederà alla riparametrizzazione dei punteggi delle offerte ammissibili, qualora nessuna delle proposte oggetto di esame da parte della Commissione dovesse aver conseguito, a seguito dell'attribuzione del punteggio tecnico complessivo, un totale di punti 70; la Commissione assegnerà i punteggi come previsto dal Capitolato Speciale.

- giudizio ottimo coefficiente 1,00
 - giudizio buono coefficiente 0,85
 - giudizio discreto coefficiente 0,65

modo indicato:

La Commissione esprimerà il proprio giudizio, come previsto dall'art. 25 del Capitolato Speciale, nel comparativo al fine di formulare il giudizio finale.

Letture delle proposte presentate da ogni ditta concorrente per poter poi procedere con un esame adottare il seguente metodo di lavoro: per ogni singolo punto della griglia di valutazione sarà data verifica la presenza di tutta la documentazione così come richiesto dal Capitolato speciale e decide di

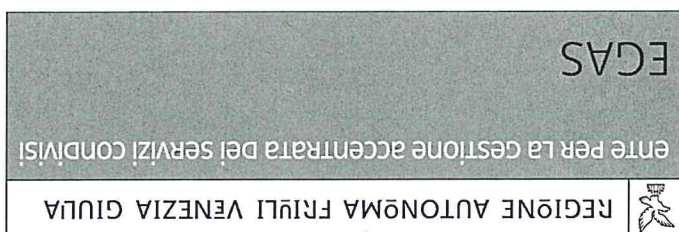
LA COMMISSIONE

- procede all'apertura delle buste n. 2 "documentazione tecnico-qualitativa";
- abbiano prodotto la documentazione richiesta e descritta nell'articolo citato;
- da lettura del Capitolato speciale e dei chiarimenti pubblicati, al fine di verificare che le ditte

N. CRON.	AZIENDA/ENTE PUBBLICO
1	RTI: GPI Spa (mandatario) - Omniadoc Spa (mandante)
2	RTI: Televita spa (mandataria) - Tesan Televita srl (mandante) - Confini impresa soc. scs (mandante)
3	S.D.S srl
4	CNS Consorzio Nazionale servizi Soc. Coop.
5	Capodarco Soc. Coop. Soc. Integrata

- rileva che i lavori della seduta odierina riguardano l'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti tenuto conto dei requisiti/caratteristiche minimi richiesti dal Capitolato speciale ai fini dell'ammissione.
- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi inviati dalle ditte (busta n. 2 documentazione tecnico-qualitativa) e trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di seggio nella prima seduta pubblica, tenutasi in data 12 dicembre 2016, come di seguito riportati

IL PRESIDENTE



- giudizio sufficiente

coefficiente 0,50

- giudizio insufficiente

coefficiente 0,00

Nella tabella di valutazione sarà quindi riportato: il giudizio della proposta, il relativo coefficiente e il punteggio (dato dalla moltiplicazione del coefficiente per il punteggio massimo attribuibile).

La commissione inizia l'esame della documentazione tecnica, analizzando i progetti presentati dal RTI: GPI Spa (mandatario) - Omniadoc Spa, S.D.S. srl e da Capodarco Soc. Coop. Soc. Integrata relativamente al punto 1 a) - *Erogazione del servizio a regime: organizzazione del lavoro e modalità di contenimento del turn-over, azioni per il mantenimento degli SLA.*

Redige poi il presente verbale e alle ore 12:00 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 1 marzo 2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.
 Letto, approvato e sottoscritto.

dott. Lois Zanier _____ F.to

dott.ssa Paola Toscani _____ F.to

dott. Alberto Lodi _____ F.to

dott.ssa Paola Poiana _____ F.to

segretario verbalizzante

VERBALE N. 3

COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 1 marzo 2017 alle ore 9:10 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano l'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

inizia l'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte CNS e RTT: Televita spa (mandataria) - Tesan Televita srl - Confini impresa soc. scs (mandanti) relativamente al punto 1 a) - *Erogazione del servizio a regime: organizzazione del lavoro e modalità di contenimento del turn-over, azioni per il mantenimento degli SLA.*

Al termine dell'analisi, effettua la comparazione di tutti i progetti relativi a questo punto, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto riepilogativo allegato.

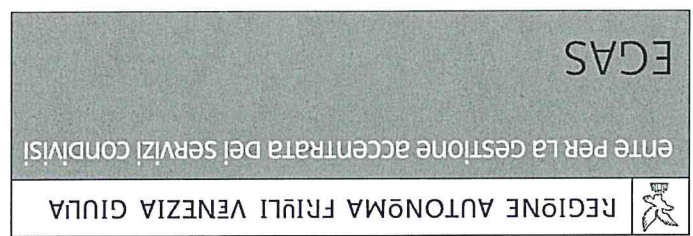
Redige poi il presente verbale che viene letto, approvato e sottoscritto.

Alle ore 12:55 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 16 marzo 2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.

_____	F.to	dott. Lorís Zanier
_____	F.to	dott.ssa Paola Toscani
_____	F.to	dott. Alberto Lodi
_____	F.to	dott.ssa Paola Poiana

segretario verbalizzante



COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 16 marzo 2017 alle ore 9:00 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano il proseguo dell'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

inizia l'esame della documentazione tecnica con l'analisi del punto 1 b) – *Modalità di gestione delle emergenze*, per tutte le ditte partecipanti. Al termine dell'analisi, effettuata la comparazione dei progetti, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato.

Continua con l'analisi del punto 2 a) *Composizione ed organizzazione dell'organico: modalità e criteri di selezione* per tutte le ditte partecipanti, effettuata la comparazione dei progetti, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato.

La commissione sospende i lavori dalle ore 12:40 alle 13:55 per pausa pranzo e al rientro prosegue con l'analisi del punto 2 b) Numero (FTE) e profili del personale da impiegare e del punto 2 c) Piano formativo del personale e programma di formazione continua per tutte le ditte partecipanti. Effettua la comparazione dei progetti relativi a tali punti, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto riepilogativo allegato.

Redige poi il presente verbale che viene letto, approvato e sottoscritto.

Alle ore 17:30 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 20/03/2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.

F.to _____	dott. Louis Zanier	
F.to _____	dott.ssa Paola Toscani	
F.to _____	dott. Alberto Lodi	
F.to _____	dott.ssa Paola Poiana	segretario verbalizzante

COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 20 marzo 2017 alle ore 9:40 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

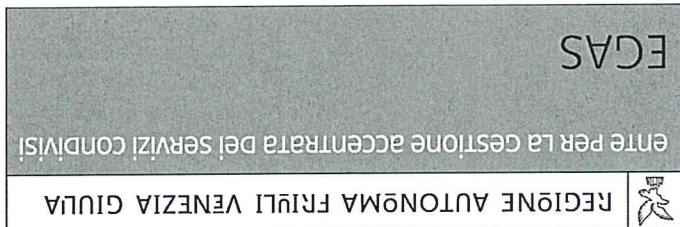
- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano il proseguo dell'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

inizia l'esame della documentazione tecnica con l'analisi del punto 5 – *Livelli di servizio* per tutte le ditte partecipanti; ne effettua la comparazione, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto riepilogativo.

Verifica poi la presenza della dichiarazione relativa al punto 8 – *Attivazione CAB regionale* per tutte le ditte partecipante e attribuisce il relativo punteggio annotandolo poi nel prospetto riepilogativo.

Continua poi l'esame della documentazione tecnica analizzando i progetti presentati relativamente al punto 6 *“Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità del servizio e di quella percepita del servizio”* e del punto 9 *“Piano per la valutazione ed il miglioramento del clima organizzativo: modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo”* per le ditte: RTI: GPI Spa (mandatario) - Omniadoc Spa; RTI: Televita spa (mandataria) – Tesan Televita srl - Confini impresa soc. scs (mandanti) e S.D.S. srl.



Redige poi il presente verbale e alle ore 13:00 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 24 marzo 2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.
Letto approvato e sottoscritto.

_____ F.to dott. Loris Zanier
_____ F.to dott.ssa Paola Toscani
_____ F.to dott. Alberto Lodi
_____ F.to dott.ssa Paola Poiana
_____ F.to segretario verbalizzante

VERBALE N. 6

COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 24 marzo 2017 alle ore 10:20 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condvisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano il proseguo dell'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

continua l'esame della documentazione tecnica relativa al punto 6 "Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità del servizio e di quella percepita dal servizio" e del punto 9 "Piano per la valutazione ed il miglioramento del clima organizzativo: modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo" per le ditte Capodarco e CNS.

Al termine dell'analisi, effettuata la comparazione di tutti i progetti presentati relativamente al punto 6 e al punto 9, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato. Precede poi con l'esame della documentazione tecnica relativa a punto 4 "Soggetti svantaggiati" per tutte le ditte partecipanti e al termine dell'analisi ne effettua la comparazione, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato.

Redige poi il presente verbale e alle ore 13:10 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 10 aprile 2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.
Letto approvato e sottoscritto.

dott. Lois Zanier _____ F.to

dott.ssa Paola Toscani _____ F.to

dott. Alberto Lodi _____ F.to

dott.ssa Paola Poiana _____ F.to
segretario verbalizzante

COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 10 aprile 2017 alle ore 9:15 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

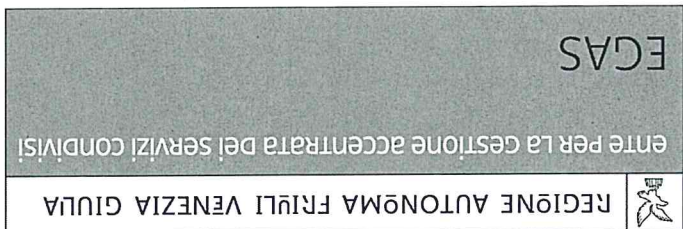
- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano il proseguo dell'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

inizia con l'analisi del punto 3a "Progetto Tecnico - Architettura generale dell'infrastruttura e descrizione delle componenti tecnologiche previste a carico della ditta aggiudicataria per lo svolgimento del servizio e del loro interfacciamento con gli applicativi forniti dalla S.A." per le ditte: S.D.S. srl., RTI: GPI Spa (mandatario) - Omniadoc Spa e CNS.

La commissione sospende i lavori dalle ore 12:30 alle 13:20 per pausa pranzo e al rientro prosegue con l'analisi del punto 3a per la ditta Capodarco e il RTI: Televita spa (mandataria) - Tesan Televita srl - Confini impresa soc. scs (mandanti).

Al termine dell'analisi, effettua la comparazione di tutti i progetti presentati, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto riepilogativo allegato.



Redige poi il presente verbale e alle ore 16:10 la Commissione sospende i lavori e decide di incontrarsi nuovamente il giorno 14 aprile 2017.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.

Letto approvato e sottoscritto.

dott. Lotis Zanier
F.to _____

dott.ssa Paola Toscani
F.to _____

dott. Alberto Lodi
F.to _____

dott.ssa Paola Poiana
F.to _____ segretario verbalizzante

VERBALE N. 8

COMMISSIONE GIUDICATRICE DELLA GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026

Il giorno 14 aprile 2017 alle ore 9:15 presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, via Pozzuolo 330 - Udine si è riunita nuovamente la Commissione Giudicatrice incaricata per la valutazione della documentazione tecnico-qualitativa relativa alla gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

IL PRESIDENTE

- fa disporre sul tavolo dei lavori i plichi delle Ditte partecipanti alla procedura in questione trasmessi a questa Commissione da parte del Presidente di Seggio;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano il proseguo dell'esame della documentazione tecnica presentata dalle ditte concorrenti.

LA COMMISSIONE

inizia l'esame della documentazione tecnica con la lettura del punto 3b *“Misure per la sicurezza, continuità operativa e la gestione dei guasti”* per tutte le ditte partecipanti. Al termine dell'analisi, effettuata la comparazione di tutti i progetti presentati, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato. Prosegue poi l'esame della documentazione tecnica con l'analisi del punto 7 *“Proposte migliorative”* per tutte le ditte partecipanti. Al termine dell'analisi, effettuata la comparazione di tutti i progetti presentati, formula il giudizio finale e attribuisce il punteggio previsto per la qualità che viene annotato nel prospetto allegato.

Successivamente la Commissione attribuisce il punteggio finale ottenuto da tutte le ditte, ne effettua la riparametrizzazione e li annota nel prospetto riepilogativo allegato.

Si redige poi il presente verbale che viene letto, approvato e sottoscritto.

A conclusione dei lavori, alle ore 12:15 la Commissione rimette gli atti all'Amministrazione per le definitive determinazioni.

Tutto il materiale di gara viene quindi riordinato e consegnato, per il tramite del segretario verbalizzante, ai competenti uffici EGAS per la custodia.

dott. Lois Zanier F.to _____
dott.ssa Paola Toscani F.to _____
dott. Alberto Lodi F.to _____
dott.ssa Paola Poiana F.to _____
segretario verbalizzante

Allegato: prospetto riepilogativo dei punteggi qualità.

punteggio min 35 - max 70		RTI: GFI Spa - Omniadoc Spa		RTI: Televita spa- Tesantelevita srl- Confini Impresa soc. scs		
		punteggio		coeff	punteggio	
1	Empiozione del servizio a regime:	8				
a)	organizzazione del lavoro e modalità di contenimento del turn-over; azioni per il mantenimento degli SLA	5	Succina descrizione della struttura organizzativa e qualitativa del personale, scarna descrizione della modalità di svolgimento dei servizi e delle procedure operative in genere. Generiche le definizioni dell'attività di tutoring; adeguata la descrizione del contenimento del turnover; insufficiente descrizione delle azioni di mantenimento degli SLA	0,5	2,5	Descritto in modo completo tanto l'organigramma che il dimensionamento del team con esaurivo riferimento a tutte le singole attività previste dal CS. Ben dettagliata e strutturata la modalità di contenimento del turnover, esauriva la descrizione delle azioni per il mantenimento degli SLA
b)	modalità di gestione delle emergenze	3	Discreta descrizione delle procedure operative per la gestione dell'emergenza con adeguate specificazioni per quanto attiene le eventuali carenze assolute e relative del personale. Non sufficiente riferimento alla gestione di altre tipologie di emergenze (es. calamità naturali)	0,65	1,95	Buona la descrizione delle procedure operative per la gestione dell'emergenza con adeguate specificazioni per quanto attiene le eventuali carenze assolute e relative del personale; presenza di due sedi fisiche separate di attività
2	Composizione ed organizzazione dell'organico:	12				
a)	Modalità e criteri di selezione	2	Percorso di selezione ben descritto, articolato in più fasi, con esplicito riferimento ai requisiti richiesti ai candidati che sono ben descritti e adeguati alle richieste del CS; riferimento alla conoscenza delle lingue Inglese, Friulano e sloveno	0,85	1,7	Percorso di selezione ben descritto, articolato in più fasi, con esplicito riferimento ai requisiti richiesti ai candidati che sono ben descritti e adeguati alle richieste del CS; riferimento alla conoscenza delle lingue Inglese, Friulano e sloveno
b)	Numero (FTE) e profili del personale da impiegare	3	63 FTE. Esplicitano in modo completo i profili del personale da impiegare	1	3	57,91 FTE, suddivisi per ruoli. Esplicitano in modo molto dettagliato la formazione, le competenze, le mansioni e l'esperienza professionale del personale impiegato nei vari ruoli
c)	Piano formativo del personale e programmi di formazione continua (completezza, qualità ed attinenza del programma formativo)	7	Descrizione qualitativamente adeguata ma la componente quantitativa del progetto e anche alcuni aspetti organizzativi non appaiono definiti in modo puntuale. Ben descritti e quantificata la formazione alla fase di avvio mentre per la formazione continua, a fronte di una descrizione qualitativa adeguata, risulta carente il dettaglio quantitativo. Si evidenziano inoltre alcune imprecisioni verosimilmente dovute all'applicazione di modelli standard di formazione	0,65	4,55	Ottima qualità del progetto formativo sia in fase di inserimento che in corso di appalto, che si dimostra estremamente completo rispetto ai ruoli e strutturato in tutte le sue componenti costitutive. Ampia ed esauriva descrizione tecnica dei singoli momenti formativi, ottimamente centrata sugli skill professionali richiesti dagli specifici punti contrattuali
3	Progetto tecnico:	6				
a)	Architettura generale dell'infrastruttura e descrizione delle componenti tecnologiche previste a carico della ditta aggiudicataria per lo svolgimento del servizio e del loro interfacciamento con gli applicativi forniti dalla S.A.	3	Descrizione generica, esplicitati unicamente e alcuni aspetti relativi al software di condivisione delle informazioni. Solo accennata l'architettura generale dell'infrastruttura e dell'hardware. Nessun riferimento alle modalità di interfacciamento	0,5	1,5	Ampia e dettagliata descrizione dell'architettura e di tutti gli aspetti tecnici e strutturali
b)	Misure per la sicurezza, continuità operativa e la gestione dei guasti	3	Descrizione insufficiente e delle soluzioni proposte alle possibili criticità relative ai vari nodi dell'intera filiera operativa	0	0	Ampiamente trattati gli aspetti relativi alla sicurezza e alle problematiche dei sistemi informatici e alla sicurezza fisica delle strutture
4	Soggetti svantaggiati:	8				
a)	Piano di inserimento dei soggetti svantaggiati (saranno valutate in particolare le modalità di presa in carico del progetto individuale di inserimento delle attività di tutoring e affiancamento previsto, le professionalità adatte all'attività di tutoring/affiancamento, il numero di ore previste per tali attività, l'attività di valutazione ex ante ed ex post dell'attività di inserimento, con specificazione delle professionalità adatte a tale attività ed il numero di ore dedicate alla medesima, il piano di lavoro adottato in rapporto alle specifiche esigenze dei servizi richiesti, le soluzioni organizzative adottate).	4	Relazione sufficiente, tuttavia non sono adeguatamente specificate: il numero di ore dedicate all'attività di valutazione ex ante ed ex post dell'attività di inserimento; il piano di lavoro adottato in rapporto alle specifiche esigenze dei servizi richiesti; le soluzioni organizzative adottate	0,5	2	Ottimamente descritto il piano di inserimento che risponde esaurientemente a tutte le specifiche richieste da CS
b)	Numero di soggetti svantaggiati inseriti nell'appalto	4	Dichiarano di assorbire il personale attualmente impiegato	0,5	2	20 unità

5	Livelli di servizio (da intendersi come proposte migliorative rispetto ai livelli di servizio/oneri già fissati nel capitolato servizi oneri aggiuntivi a carico della S.A.)	17						
a)	Orario aggiuntivo di copertura del servizio	8	ogni giorno un'ora aggiuntiva da lun a sab (+ 6 ore a settimana)	0,65	5,2	ogni giorno 2 ore in più (+12 ore a settimana)	0,85	6,8
b)	Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 1	3	>= 90% (+5%)	0,85	2,55	>= 91% (+6%)	1	3
c)	Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 2	3	<= 150 secondi (- 30)	0,5	1,5	<= 130 secondi (-50)	0,65	1,95
d)	Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 3	3	>=95% (+5%)	1	3	>=92 (+2%)	0,65	1,95
6	Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità del servizio e di quella percepita del servizio	10						
a)	Modalità di gestione delle segnalazioni del committente e modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell'utenza	6	Descrivono discretamente le modalità di gestione delle segnalazioni del committente e le modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell'utenza. E' presente una procedura per la gestione delle segnalazioni. Dichiarano utilizzo di piattaforma informatica per la gestione dei reclamo, condivisa con la committenza. Tempo di risposta ai reclami: 5 gg.	0,65	3,9	Relazione completa. Descrivono in modo ottimale le modalità di gestione delle segnalazioni del committente e le modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell'utenza, distinguendo i percorsi per i servizi inbound e outbound e proponendo target di rilievo (in particolare la presa in carico entro il primo giorno lavorativo e 3 giorni lavorativi per la risposta alla committenza)	1	6
b)	Soluzioni proposte per valutare e garantire la qualità, efficacia, soddisfazione del cittadino nella comunicazione ed utilizzo del servizio	4	Discretamente descritte le modalità di rilevazione delle criticità e di mantenimento/miglioramento dei livelli qualitativi. Dichiarata valutazione della soddisfazione del cliente attraverso indagine telefonica continuativa.	0,65	2,6	Ottimamente descritte con ampio dettaglio analitico di supporto le soluzioni proposte per valutare il servizio dal punto di vista del cittadino. Previsti audit periodici con enti terzi senza oneri aggiuntivi	1	4
7	Proposte migliorative tecnico-organizzative ed attività innovative per migliorare in qualità della presa in carico dell'utente e del servizio senza oneri economici aggiuntivi a carico della S.A., compatibilmente con i sistemi informativi ed applicativi in uso	5	Proposta discreta: trasformazione del call center in contact center multicanale (email, web, fax e chat); software per gli operatori per gestione delle informazioni necessarie all'attività e software per analisi e monitoraggio dei dati di attività in tempo reale. Proposta discreta	0,65	3,25	Proposta buona: piattaforma recall, annullo, spostamento la cui utilità pare limitata, al recall poiché le altre funzioni sono garantite attraverso il portale della regione e non sono gratuite; proposta di varie sperimentazioni con diversa durata; personalizzazione/aumento reportistica (20 gg/uomo/anno); sito web info operatori; piattaforma di gestione campagne/indagini e scheda accoglienza: app per persone ipoudenti	0,85	4,25
8	Attivazione CAB regionale	2	Dichiarazione presente	1	2	Dichiarazione presente	1	2
9	Piano per la valutazione ed il miglioramento del clima organizzativo; modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo	2	Descritto in modo sufficiente il piano per la valutazione ed il miglioramento del clima organizzativo	0,5	1	Ottimamente descritte le modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo	1	2
PUNTEGGIO TOTALE		70		44,2				
PUNTEGGIO RIPARAMETRATO				47,78				70
				1				
				0,85				
				0,65				
				0,5				
				0				

S.D.S srl		CNS Consorzio Nazionale servizi Soc coop		Capodarco Soc coop Soc Int.				
	coeff	punteggio		coeff	punteggio			
Generica descrizione dell'organigramma e dell'organizzazione del lavoro. Generica la descrizione delle procedure operative e le modalità di contenimento del turnover. Insufficiente descrizione delle azioni per il mantenimento degli SLA	0,5	2,5	Organigramma dettagliato, tuttavia poco coerente con le attività oggetto dell'appalto. Ben descritte le modalità di contenimento del turnover. Le azioni per il mantenimento degli SLA individuate paiono poco pertinenti con il servizio oggetto dell'appalto	0,5	2,5	Descritto in modo completo l'organigramma con sufficiente riferimento a tutte le singole attività previste dal CS. Ben dettagliata e strutturata la modalità di contenimento del turnover, esauritiva la descrizione delle azioni per il mantenimento degli SLA	0,85	4,25
Discreta descrizione delle procedure operative per la gestione dell'emergenza con adeguate specificazioni per quanto attiene le eventuali carenze assolute e relative del personale. Manca il riferimento alla gestione di altre tipologie di emergenze (es. calamità naturali)	0,5	1,5	Discreta descrizione delle procedure operative per la gestione dell'emergenza con adeguate specificazioni per quanto attiene le eventuali carenze assolute e relative del personale. Manca il riferimento alla gestione di altre tipologie di emergenze (es. calamità naturali)	0,5	1,5	Ottima la descrizione delle procedure operative per la gestione dell'emergenza con specificazioni completamente esauritive per quanto attiene le eventuali carenze assolute e relative del personale; presenza di due sedi fisiche separate di attività	1	3
Indicazione generica delle competenze dei lavoratori nei vari ruoli, scarsa descrizione delle modalità di selezione; non si fa riferimento alla conoscenza della lingua friulana e slovena; solo inglese	0,5	1	Percorso di selezione ben descritto, articolato in più fasi, con esplicito riferimento ai requisiti richiesti ai candidati che sono ben descritti e adeguati alle richieste del CS; riferimento alla conoscenza delle lingue inglese, friulano e sloveno	0,85	1,7	Percorso di selezione molto ben descritto, articolato in più fasi, con esplicito riferimento ai requisiti richiesti ai candidati che sono ben descritti e adeguati alle richieste del CS ad eccezione del requisito riferito alle tre lingue poiché manca il riferimento alla lingua slovena	0,85	1,7
50 F.TE. Esplicitano in modo completo i profili del personale da impiegare	0,5	1,5	62,745 F.TE. Scarna la descrizione delle funzioni dei profili professionali del personale da impiegare, talora pleonastiche rispetto alle richieste esplicitate nel CS	0,85	2,55	58,36 F.TE. Esplicitano in modo molto dettagliato la formazione, le competenze, le mansioni e l'esperienza professionale del personale impiegato nei vari ruoli	0,85	2,55
Discreta qualità del progetto formativo sia in fase di inserimento che in corso di appalto. Il programma si dimostra formalmente completo ma non sono adeguatamente specificati i piani formativi relativi ad alcuni temi oggetto dell'appalto. Si evidenziano inoltre alcune imprecisioni verosimilmente dovute all'applicazione di modelli standard di formazione	0,65	4,55	Sufficiente qualità del progetto formativo sia in fase di inserimento che in corso di appalto. Il programma si dimostra formalmente completo, non ben specificata la componente formativa legata alle attività peculiari dell'appalto, con trattamento di temi non sempre strettamente pertinenti	0,5	3,5	Buona qualità del progetto formativo sia in fase di inserimento che in corso di appalto, che si dimostra completo rispetto ai ruoli e strutturato in tutte le sue componenti costitutive, comprensive della logistica	0,85	5,95
Discreta descrizione dell'architettura e di tutti gli aspetti tecnici e strutturali	0,65	1,95	Descrizione generica, esplicitati unicamente alcuni aspetti relativi ai software di condizionale delle informazioni, a supporto dell'attività del call center (knowledge management); Manca il riferimento all'infrastruttura e alle modalità di interfacciamento con gli applicativi della SA	0,5	1,5	Ampia e dettagliata descrizione dell'architettura e di tutti gli aspetti tecnici e strutturali	1	3
Discreta descrizione delle procedure di risoluzione dei principali motivi di disservizio, comprensive dei tempi di intervento e risoluzione. Lascine nella componente della sicurezza	0,65	1,95	A partire da una sinossi sui temi della sicurezza, non si evidenziano le proposte messe in atto	0	0	Ampiamente trattati gli aspetti relativi alla sicurezza e alle problematiche dei sistemi informatici e alla sicurezza fisica delle strutture	1	3
Descrizione insufficiente e troppo generica del piano di selezione, inserimento e aggiornamento del personale svantaggiato	0	0	Ottimamente descritto il piano di inserimento che risponde esaurientemente a tutte le specifiche richieste del CS	1	4	Ottimamente descritto il piano di inserimento che risponde esaurientemente a tutte le specifiche richieste del CS	1	4
Dichiarano di assorbire il personale attualmente impiegato + per le eventuali ulteriori nuove assunzioni, dedicano una quota pari al 1,5% ai soggetti che rientrano nelle categorie svantaggiate	0,65	2,6	Personale attualmente operante + 8 unità	0,85	3,4	22 unità	1	4

VERBALE N. 9

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER) - 16SER026.

L'anno duemiladieciasette, il giorno 28 del mese di aprile, alle ore 12:05, presso gli uffici dell'Ente per la Gestione Accentrata dei Servizi Condivisi, in Udine, via Pozzuolo, 330 si è riunito il seggio per l'esame delle offerte relative alla gara di cui all'oggetto.

Il seggio, nominato con nota prot. n. 10871 del 20/04/2017, è così composto:

Dott.ssa Nicoletta Tofani	Presidente	
Dott. Loris Zanier	Componente	
Dott.ssa Paola Poiana	Componente e segretario verbalizzante	

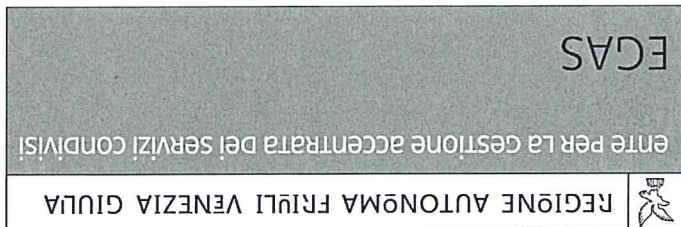
Per le ditte concorrenti sono presenti i rappresentanti delle ditte di cui al prospetto conservato agli atti di questa Amministrazione, per i quali si è proceduto alla verifica dell'identità o della procura per presentarsi alla seduta di gara.

Il Presidente comunica le risultanze dei lavori della Commissione Giudicatrice che si è riunita i giorni 22/02/2017, 01/03/2017, 16/03/2017, 20/03/2017, 24/03/2017, 10/04/2017 e 14/04/2017.

Si prende atto quindi dei punteggi tecnici attribuiti dalla Commissione Giudicatrice incaricata dell'esame e della valutazione della documentazione tecnica prodotta a corredo dell'offerta.

Prima dell'apertura delle offerte economiche, al fine di agevolare la lettura degli esiti della valutazione tecnica, viene consegnato ai partecipanti un estratto riepilogativo della tabella dei punteggi tecnici assegnati ai singoli progetti; la tabella non contiene i giudizi espressi dalla Commissione Giudicatrice.

Si procede, quindi, all'apertura della busta sigillata n. 3, contenente l'offerta economica delle ditte: RTI: GPI SPA - OMNIAVOC SPA; RTI: TELEVITA SPA - TESANTELEVITA SRL - CONFINI IMPRESA SOC. SCS; S.D.S. SRL; CONSORZIO CNS e CAPODARCO SOC COOP. SOC.



INTEGRATA dando lettura degli importi offerti e determinando contestualmente il punteggio complessivo raggiunto dalle ditte, come da prospetto allegato.

Risulta aggiudicata in via provvisoria della procedura in oggetto il RTI: TELEVITA SPA - TESANTELEVITA SRL - CONFINI IMPRESA SOC. SCS.

Si rileva altresì che l'offerta è affetta da sospetta anomalia ai sensi di quanto previsto dall'art. 97, comma 3 del D. Lgs. n. 50/2016. Si dispone pertanto che per la stessa si proceda con istruttoria d'ufficio.

Il presente verbale viene rimesso all'Amministrazione per gli adempimenti conseguenti.

La seduta si chiude alle ore 12:25.

Letto, approvato e sottoscritto.

Dott.ssa Nicoletta Tofani
F.to _____

Dott. Loris Zanier
F.to _____

Dott.ssa Paola Poiana segretario verbalizzante
F.to _____

Alliegato: prospetto riepilogativo schema di offerta economica

PUNTEGGIO TECNICO	47,78		70		42,54		51,19		64			
	RTI: GPI SPA - OMNIADOC SPA		RTI: TELEVITA SPA - TESANTELEVITA SRL - CONFINI IMPRESA SOC. SCS		S.D.S. SRL		CONSORZIO CNS		CAPODARCO SOC COOP. SOC. INTEGRATA			
Voce a: Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e predisposizione file per invio di promemoria tramite Short Message System (SMS)	Importo unitario a base d'asta NON SUPERABILE	Quantità annua presunta	Importo unitario offerto (IVA esclusa)	Importo annuo	Importo unitario offerto (IVA esclusa)	Importo annuo	Importo unitario offerto (IVA esclusa)	Importo annuo	Importo unitario offerto (IVA esclusa)	Importo annuo		
	€2,50 per prenotazione sanitaria	600.000	2,45	1.470.000,00	2,46	1.476.000,00	1,77	1.062.000,00	2,35	1.410.000,00	2,18	1.308.000,00
Voce b: Servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari	€1,80 Intervista/Infine 5-3 minuti	100.000	1,76	176.000,00	1,72	172.000,00	1,11	111.000,00	1,69	169.000,00	1,33	133.000,00
	€4,00 per intervista da oltre 3 min, fino a 6 min.ca.	10.000	3,91	39.100,00	3,8	38.000,00	2,22	22.200,00	3,75	37.500,00	2,37	23.700,00
	€9,00 per intervista strutturata fino a ca. 20 min.	10.000	8,8	88.000,00	8,95	89.500,00	7,09	70.900,00	8,45	84.500,00	4,74	47.400,00
Voce c: Informazione telefonica all'utenza (inbound – orientamento all'utenza/ annullo appuntamenti)	€1,80 per chiamata	300.000	1,76	528.000,00	1,72	516.000,00	1,11	333.000,00	1,69	507.000,00	1,28	384.000,00
Totale annuo	2.350.000			2.301.100,00		2.291.500,00		1.599.100,00		2.208.000,00		1.896.100,00
Totale per 5 anni (60 mesi)	11.750.000			11.505.500,00		11.457.500,00		7.995.500,00		11.040.000,00		9.480.500,00
Minimo	7.995.500,00											
PUNTEGGIO ECONOMICO			20,85		20,94		30,00		21,73		25,30	
PUNTEGGIO TOTALE			68,63		90,94		72,54		72,92		89,30	

AGG

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: ELENA PITTON

CODICE FISCALE: PTTLNE67A71L424C

DATA FIRMA: 15/05/2017 11:39:00

IMPRONTA: ACAE2538378F9D9C3B2425C89744D97C3833E388ECA1407B7AE643596480BBC1
3833E388ECA1407B7AE643596480BBC1C204389B6713AA2C563A43E82B629DB1
C204389B6713AA2C563A43E82B629DB1F7E227F4ECA1FC83A22F4EE60DA2B49C
F7E227F4ECA1FC83A22F4EE60DA2B49C36B3CCB1BCFDB022DA0F1E5E464CF2B4