

**Gara europea a procedura telematica aperta per l'affidamento del servizio di front-end e back-office per varie U.O.C. e dello sportello CUP della sede IOV di Castelfranco Veneto (TV)**

**VERBALE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Oggi 07/08/2023 alle ore 10:00, presso gli uffici dell'UO Direzione Amministrativa di Ospedale della sede distaccata IOV di Castelfranco Veneto (TV), si riunisce, in seduta riservata, la Commissione Giudicatrice nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 222 del 16/03/2023 così composta:

- Presidente: Dott.ssa Cristina Canella, Dirigente dell'U.O. Direzione Amministrativa di Ospedale;
- Commissario: Dott.ssa Marina Pietrobon, collaboratore amministrativo professionale presso l'U.O. Direzione Amministrativa di Ospedale;
- Commissario: Dott. Monica Bortolazzo, coordinatrice Poliambulatori e pre-ospedalizzazione presso la sede distaccata di Castelfranco Veneto (TV).

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

La Commissione Giudicatrice, preso atto di quanto disposto nel verbale del 20/03/2023 e della documentazione trasmessa, decide di procedere con la lettura condivisa dei progetti presentati.

La Commissione, a seguito di programmazione, si è riunita nelle seguenti date, svolgendo le attività di seguito elencate:

- 28/03/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – inizio lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore LUDECA SRL;
- 31/03/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – ultimazione lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore LUDECA SRL;
- 03/04/2023 dalle ore 10.00 alle ore 13.00 – inizio lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL;
- 05/04/2023 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – ultimazione lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL;
- 11/04/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – inizio lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore COOPERATIVA SOCIALE ASSO – AGENZIA SERVIZI & SUPPORTO ORGANIZZATIVO – SOCIETÀ COOPERATIVA;
- 20/04/2023 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – ultimazione lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore COOPERATIVA SOCIALE ASSO – AGENZIA SERVIZI & SUPPORTO ORGANIZZATIVO – SOCIETÀ COOPERATIVA;
- 08/05/2023 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – inizio lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore CENTO ORIZZONTI CONSORZIO STABILE SCARL;
- 22/05/2023 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – ultimazione lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore CENTO ORIZZONTI CONSORZIO STABILE SCARL;
- 07/06/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – inizio lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore PLANECALL DIRECT SRL;

- 13/06/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – ultimazione lettura ed analisi della documentazione presentata dall'operatore PLANECALL DIRECT SRL;
- 21/07/2023 dalle ore 10.00 alle ore 13.00 – rianalisi complessiva di tutta la documentazione tecnica a disposizione, propedeutica all'assegnazione dei punteggi;
- 26/07/2023 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – rianalisi complessiva di tutta la documentazione tecnica a disposizione, propedeutica all'assegnazione dei punteggi.

Nella giornata odierna, ai sensi di quanto previsto dal disciplinare di gara, assegna i seguenti punteggi:

**Ditta LUDECA SRL**

Nel complesso, il progetto proposto risulta estremamente lacunoso ed eccessivamente generico, mancando di molteplici elementi essenziali che non consentono di comprendere se il progetto sia conforme alle esigenze espresse nel capitolato.

| N°       | CRITERIO DI VALUTAZIONE                                 | PUNTI D MAX | Punteggio assegnato | Motivazione   |
|----------|---|-------------|---------------------|---|
| <i>A</i> | PERSONALE   | 15          | 5                   | La proposta non è sufficientemente dettagliata, in quanto, in relazione all'articolazione e all'organizzazione del personale, non viene precisato il numero totale di risorse impiegate e l'orario medio di lavoro. Inoltre, la qualifica e la professionalità del referente è descritta in modo eccessivamente generico e il piano di formazione non riporta adeguati riferimenti di dettaglio sul monte ore e sulla durata dei percorsi formativi. Per tali ragioni la proposta non risulta adeguata. |
| <i>B</i> | PROPOSTA GESTIONALE DEI SERVIZI E MODELLO ORGANIZZATIVO | 30          | 10                  | La proposta relativa ai servizi e al modello organizzativo è lacunosa, poiché priva di diversi elementi necessari per la valutazione, quali la descrizione della gestione della turnistica e le modalità di adattamento alla nuova eventuale organizzazione dell'Istituto e alle nuove procedure aziendali e/o regionali.   |
| <i>C</i> | MODALITA' TECNICO-OPERATIVE                             | 20          | 8                   | Le modalità tecnico-operative proposte non risultano adeguate alle esigenze dell'Istituto, in quanto non vengono descritti in modo sufficientemente dettagliato il sistema di autocontrollo, le modalità di monitoraggio attivo e diretto delle attività di front e di back office e il progetto di miglioramento continuo del servizio.  |
| <i>D</i> | SOLUZIONI TECNICO-ORGANIZZATIVE INNOVATIVE              | 5           | 2                   | La proposta di soluzioni tecnico-organizzative non risulta sufficientemente innovativa, poiché l'elemento migliorativo offerto non apporta un effettivo valore aggiunto in termini di ottimizzazione del servizio.  |
|          | <b>TOTALE</b>   | <b>70</b>   | <b>25</b>           |   |

**Ditta MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.**

| N° | CRITERIO DI VALUTAZIONE                                 | PUNTI D MAX | Punteggio assegnato | Motivazione  |
|----|---|-------------|---------------------|--|
| A  | PERSONALE   | 15          | 12                  | La proposta risponde adeguatamente al requisito in tutti i punti tranne per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la qualifica e la professionalità del referente, che è descritta in modo eccessivamente generico;</li> <li>- il piano di formazione che risulta parzialmente adeguato, in quanto, rispetto ai nuovi inserimenti, sono previste delle tempistiche di formazione e, in particolare di affiancamento, troppo brevi.</li> </ul>  |
| B  | PROPOSTA GESTIONALE DEI SERVIZI E MODELLO ORGANIZZATIVO | 30          | 19                  | La proposta relativa ai servizi e al modello organizzativo risulta parzialmente adeguata, poiché non riporta sufficienti riferimenti di dettaglio in merito a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ripartizione delle risorse presso gli sportelli, in relazione alla gestione delle presenze e della turnistica;</li> <li>- numero di risorse che compongono il pool di collaboratori, che permette di fronteggiare le sostituzioni.</li> </ul>  |
| C  | MODALITA' TECNICO-OPERATIVE                             | 20          | 20                  | Le modalità tecnico-operative proposte risultano adeguate, con riferimento sia al sistema di monitoraggio, sia al progetto di miglioramento continuo e agli strumenti di reportistica.   |
| D  | SOLUZIONI TECNICO-ORGANIZZATIVE INNOVATIVE              | 5           | 2                   | Le soluzioni tecnico-organizzative innovative presentate non risultano adeguate e personalizzate alla realtà dell'Ente, in quanto riportano riferimenti non pertinenti al servizio da affidare, quali il controllo sullo svolgimento corrente di trasporti e l'impiego di personale medico dotato di dispositivo mobile. Inoltre, l'adozione di una centrale operativa del sistema informativo non risponde alle esigenze dell'Ente e non determina un valore aggiunto in termini di ottimizzazione del risultato. |
|    | <b>TOTALE</b>   | <b>70</b>   | <b>53</b>           |  |

**Ditta COOPERATIVA SOCIALE ASSO - AGENZIA SERVIZI & SUPPORTO ORGANIZZATIVO - SOCIETA' COOPERATIVA**

| N° | CRITERIO DI VALUTAZIONE | PUNTI D MAX | Punteggio assegnato | Motivazione  |
|----|-------------------------|-------------|---------------------|--|
| A  | PERSONALE               | 15          | 15                  | La proposta presentata è adeguata e completa rispetto alle esigenze dell'Ente.   |
| B  | PROPOSTA GESTIONALE DEI | 30          | 30                  | La proposta di gestione dei servizi ed il modello organizzativo sono ottimali in relazione alle esigenze e agli obiettivi dell'Ente. |

|          |  |           |           | REGIONE DEL VENETO  |
|----------|--|-----------|-----------|---|
|          | SERVIZI E<br>MODELLO<br>ORGANIZZATIVO                |           |           |   |
| <i>C</i> | MODALITA'<br>TECNICO-<br>OPERATIVE                   | 20        | 20        | Le modalità tecnico-operative proposte risultano adeguate e complete, con riferimento sia al sistema di monitoraggio, sia al progetto di miglioramento continuo e agli strumenti di reportistica. |
| <i>D</i> | SOLUZIONI<br>TECNICO-<br>ORGANIZZATIVE<br>INNOVATIVE | 5         | 5         | Le soluzioni tecnico-organizzative innovative presentate sono ottimali, in quanto la tecnologia NLP implementata risulta particolarmente evoluta.   |
|          | <b>TOTALE</b>  | <b>70</b> | <b>70</b> |   |

**Ditta CENTO ORIZZONTI CONSORZIO STABILE SCARL**

| N°       | CRITERIO DI<br>VALUTAZIONE  | PUNTI<br>D MAX | Punteggio<br>assegnato | Motivazione   |
|----------|---|----------------|------------------------|---|
| <i>A</i> | PERSONALE   | 15             | 11                     | La proposta non riporta adeguati riferimenti di dettaglio in merito all'organizzazione e all'articolazione del personale. In particolare, non consente di comprendere se il progetto sia conforme alle esigenze espresse in capitolato, mancando dell'indicazione del numero totale di risorse impiegate e dell'orario medio di lavoro.   |
| <i>B</i> | PROPOSTA<br>GESTIONALE DEI<br>SERVIZI E<br>MODELLO<br>ORGANIZZATIVO | 30             | 18                     | La proposta relativa ai servizi e al modello organizzativo risulta parzialmente adeguata, poiché non riporta sufficienti riferimenti di dettaglio in merito a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ripartizione delle risorse presso gli sportelli, in relazione alla gestione delle presenze e della turnistica;</li> <li>- numero di risorse che compongono il pool di urgenza, che permette di fronteggiare le sostituzioni.</li> </ul> Inoltre, il programma di gestione delle sostituzioni risulta poco chiaro in relazione alle tempistiche di sostituzione, per le quali sono riportati riferimenti contraddittori. |
| <i>C</i> | MODALITA'<br>TECNICO-<br>OPERATIVE                                  | 20             | 20                     | Le modalità tecnico-operative proposte risultano adeguate alle esigenze dell'Istituto, con riferimento sia al sistema di monitoraggio, sia al progetto di miglioramento continuo e agli strumenti di reportistica.  |
| <i>D</i> | SOLUZIONI<br>TECNICO-<br>ORGANIZZATIVE<br>INNOVATIVE                | 5              | 5                      | Le soluzioni tecnico-organizzative innovative presentate risultano adeguate, con particolare riferimento al miglioramento della gestione nei periodi di critici.  |
|          | <b>TOTALE</b>   | <b>70</b>      | <b>54</b>              |   |

**Ditta PLANETCALL DIRECT SRL**

| N° | CRITERIO DI VALUTAZIONE                                 | PUNTI D MAX | Punteggio assegnato | Motivazione   |
|----|---|-------------|---------------------|---|
| A  | PERSONALE   | 15          | 15                  | La proposta presentata è adeguata e completa rispetto alle esigenze dell'Ente.  |
| B  | PROPOSTA GESTIONALE DEI SERVIZI E MODELLO ORGANIZZATIVO | 30          | 30                  | La proposta gestionale dei servizi e il modello organizzativo sono adeguati alle esigenze e agli obiettivi dell'Ente.   |
| C  | MODALITA' TECNICO-OPERATIVE                             | 20          | 12                  | La proposta risponde adeguatamente al requisito in tutti i punti tranne per:<br>- sistema di monitoraggio e di rilevazione dei dati atto a gestire/ridurre il margine di errore, in quanto non viene descritto in modo dettagliato il sistema di autocontrollo, né le modalità di monitoraggio attivo e diretto delle attività di front e di back office. |
| D  | SOLUZIONI TECNICO-ORGANIZZATIVE INNOVATIVE              | 5           | 2                   | La proposta di soluzioni tecnico-organizzative non è sufficientemente innovativa, poiché non apporta un effettivo miglioramento della gestione del servizio nei periodi critici e anche dal punto di vista qualitativo.   |
|    | <b>TOTALE</b>   | <b>70</b>   | <b>59</b>           |   |

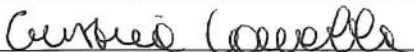
Si richiama il punto 17.1 del Disciplinare di gara che prevede l'esclusione dell'offerta tecnica nel caso in cui il punteggio attribuito sia inferiore alla soglia di sbarramento pari a 42/70. Il superamento della soglia è calcolato prima della riparametrazione.

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


Alle ore 12:30 il Presidente dichiara chiusa la seduta.

Letto, approvato e sottoscritto

Il PRESIDENTE: Dott.ssa Cristina Canella



Il COMMISSARIO: Dott.ssa Marina Pietrobon



Il COMMISSARIO: Dott.ssa Monica Bortolazzo

