



Regione del Veneto  
**AZIENDA OSPEDALIERA - PADOVA**

[www.sanita.padova.it](http://www.sanita.padova.it) – P.E.C.: protocollo.aopd@pecveneto.it  
via Giustiniani, 1 – 35128 PADOVA

Cod.Fisc./P.IVA 00349040287

**U.O.C. PROVVEDITORATO, ECONOMATO E GESTIONE  
DELLA LOGISTICA**

**ID Gara n. 15S014 – Gara su piattaforma telematica Sintel mediante procedura aperta, ai sensi dell'art.60 del d.Lgs 50/2016, per l'affidamento di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova.**

**VERBALE di GARA del 18/12/2019**

L'anno 2019 (duemiladiciannove) il giorno 18 del mese di dicembre alle ore 9,00 in Padova, Viale della Navigazione Interna, 38 presso la U.O.C. Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, ha luogo la seduta pubblica per l'apertura delle offerte economiche telematiche delle ditte partecipanti alla gara in oggetto indetta con deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019 di modifica e approvazione dei documenti di gara.

Il seggio di gara nominato con nota prot. n.75706 /2019, è costituito da:

- Dr.ssa Antonella Dai Prà, in qualità di presidente di seggio,
- Ing. Francesca Menotto in qualità di teste,
- Dr. Giorgio Sollazzo in qualità di teste e verbalizzante,

Premesso che:

- la procedura viene espletata tramite la piattaforma telematica SINTEL id n.109869425;
- la fornitura è costituita da lotto unico;
- l'aggiudicazione è effettuata, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs n. 50/2016, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;
- sono pervenute le offerte delle seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale;
  - El.Da Service srl.

Alla seduta odierna sono presenti i delegati delle ditte:

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale – sig.ra Alessia Giacon (con delega del 17/12/2019);
- El.Da Service srl – sig.ra Eleonora Tadiotto (con delega del 18/12/2019);

Il presidente di seggio prende atto che la Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, ha provveduto alla valutazione delle offerte tecniche presentate dalle sopra citate ditte - ammesse alla gara come da verbali di apertura documentazione amministrativa del 29/05/2019, del 10/06/2019 e del 24/07/2019 - e ha redatto n. 5 verbali per la valutazione qualità, allegati come parte integrante e sostanziale al presente atto.

In via preliminare vengono ricordate le modalità di aggiudicazione.

Successivamente il Presidente di seggio procede, in particolare, alla lettura del verbale n.5 redatto dalla Commissione Giudicatrice contenente la valutazione qualitativa effettuata per i due concorrenti, comunicando i punteggi per ciascun parametro e criterio di valutazione e il punteggio totale attribuito a ciascuna offerta.

Dall'analisi tecnica svolta dalla Commissione Giudicatrice risulta che la ditta:

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorretto soc.coop.sociale, viene ammessa alla successiva fase di gara in quanto l'offerta tecnica presentata soddisfa i requisiti previsti dagli atti di gara e raggiunge il punteggio di 53 punti su 70.

- El.Da Service srl, viene ammessa alla successiva fase di gara in quanto l'offerta tecnica presentata soddisfa i requisiti previsti dagli atti di gara e raggiunge il punteggio di 66 punti su 70.

Si procede, quindi, all'apertura delle buste telematiche economiche dando lettura degli importi offerti su base annuale:

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorretto soc.coop.sociale € 2.061.000,00+iva ribasso 1,86000%

- El.Da Service srl € 2.013.892,68+iva ribasso 4,10035%

e su base biennale:

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorretto soc.coop.sociale € 4.122.000,00+iva

- El.Da Service srl € 4.027.785,36+iva

determinando, in base alle disposizioni previste nel capitolato di gara il punteggio per l'offerta economica:

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorretto soc.coop.sociale punti 24,61/30

- El.Da Service srl punti 30/30

e attribuendo il punteggio complessivo raggiunto dalle ditte (punteggio parametro prezzo + punteggio parametro qualità) per la seguente graduatoria:

- El.Da Service srl 96 punti su 100

- RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale 77,61 punti su 100.

Si procederà alle verifiche relative all'anomalia, ai sensi dell'art.97 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'offerta presentata dalla ditta El.Da Service srl.

Il verbale della seduta pubblica non tiene luogo di contratto anche se l'offerente rimane giuridicamente vincolato sin dal momento della presentazione dell'offerta, mentre la stessa non vincolerà la stazione appaltante fino a che non sarà aggiudicata definitivamente la gara e stipulato idoneo contratto nelle forme previste dall'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 50/2016.

La seduta viene chiusa alle ore 9,35.

Viene redatto il presente verbale, composto da 3 (tre) facciate sottoscritto come segue, previa lettura e conferma.

Dr.ssa Antonella Dai Prà - Presidente di seggio

Antonella Dai Prà

Ing. Francesca Menotto - teste

Francesca Menotto

Dr. Giorgio Sollazzo – teste e verbalizzante

Giorgio Sollazzo



**VERBALE N.1 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA  
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**GARA ID N.15S014**

Il giorno 26/11/2019, alle ore 14,15 presso la UOC Direzione Amministrativa di Ospedale si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata della verifica della documentazione tecnica relativa alla procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova, indetta con Deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019.

La Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, è così composta:

Presidente: Avv. Luisa Longhini – Direttore della UOC Direzione Amministrativa di Ospedale  
Componenti: Dr. Michele Cognolato – Responsabile sistema qualità aziendale  
Dr.ssa Marta Zoletto – Responsabile Area tecnica e riabilitativa c/o la UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

**PREMESSO**

- che la fornitura di cui trattasi è articolata in lotto unico e indivisibile;
- che la fornitura in argomento sarà aggiudicata con il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero a favore della ditta che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata in base ai seguenti parametri:

- offerta tecnica (qualità)	punteggio massimo punti 70
- offerta economica (prezzo)	punteggio massimo punti 30
- che hanno presentato offerta le seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale
  - El.Da Service srl.

**IL PRESIDENTE**

- constata la presenza di tutti componenti;
- rileva i parametri di valutazione e il punteggio massimo e minimo, previsti dal capitolato speciale di gara, da attribuire alle offerte tecniche, come da tabella:

Parametro	Criteri e sub criteri di valutazione della qualità	Punteggio massimo
<b>1) SISTEMA ORGANIZZATIVO</b>	<b>Sub a)</b> Metodologie e criteri tecnico operativi nello svolgimento del servizio articolati per ciascun servizio richiesto	<b>16</b>
	<b>Sub b)</b> Modalità di organizzazione, di gestione del personale e di gestione delle sostituzioni del personale assente	<b>9</b>
	<b>Sub c)</b> numero e funzioni di addetti previsti, con relative qualifiche e mansioni, competenze ed esperienze del personale maturate in servizi analoghi	<b>8</b>
	<b>Sub d)</b> curriculum figure professionali Coordinatori, Responsabile di Cassa	<b>3</b>
	<b>Sub e)</b> Progetto e crono programma di avvio delle attività e subentro nel servizio preesistente.	<b>5</b>
<b>2) METODOLOGIE DI AUTOCONTROLLO E FORMAZIONE OPERATORI</b>	<b>Sub a)</b> Metodologie di autocontrollo della qualità del servizio prestato, garanzie sui margini di errore riscontrati nel caricamento di esami, pratiche, referti	<b>8</b>
	<b>Sub b)</b> dichiarazione di impegno alla predisposizione e rilascio del Piano della Qualità per le aree facoltative	<b>3</b>
	<b>Sub c)</b> qualificazione del personale e processi di formazione in caso nuova assunzione o trasferimento mansioni,	<b>8</b>
<b>3) PROPOSTE MIGLIORATIVE</b>	<b>Sub a)</b> Proposte il cui effetto sia mirato a raggiungere obiettivi di maggiore qualità ed efficienza del servizio	<b>6</b>
	<b>Sub b)</b> Progetto di applicazione "clausola sociale"	<b>4</b>
<b>Punteggio totale</b>		<b>70</b>

Il capitolato speciale di gara prevede che non verranno ammesse all'apertura delle offerte economiche le ditte che totalizzeranno un punteggio di qualità inferiore a 42 (quarantadue) punti ottenuti.

- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano:
  - lettura del Capitolato speciale di gara
  - analisi documentazione tecnica relativamente ai criteri sub a), sub b) del parametro 1) "Sistema organizzativo".

### LA COMMISSIONE

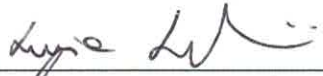


1. esamina e confronta i seguenti sub criteri del Parametro 1), come da progetto tecnico presentato dalle ditte concorrenti:

**Sub a)** Metodologie e criteri tecnico operativi nello svolgimento del servizio articolati per ciascun servizio richiesto;

**Sub b)** Modalità di organizzazione, di gestione del personale e di gestione delle sostituzioni del personale assente.

La Commissione termina i lavori alle ore 16,00.

Si redige il presente verbale composto da 3 (tre) fasciate, letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti della Commissione:

Presidente: Avv. Luisa Longhini	
Componente: Dr. Michele Cognolato	
Componente: Dr.ssa Marta Zoletto	





**VERBALE N.2 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA  
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**GARA ID N.15S014**

Il giorno 28/11/2019, alle ore 10,00 presso la UOC Direzione Amministrativa di Ospedale si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata della verifica della documentazione tecnica relativa alla procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova, indetta con Deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019.

La Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, è così composta:

Presidente: Avv. Luisa Longhini – Direttore della UOC Direzione Amministrativa di Ospedale

Componenti: Dr. Michele Cognolato – Responsabile sistema qualità aziendale

Dr.ssa Marta Zoletto – Responsabile Area tecnica e riabilitativa c/o la UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

**PREMESSO**

- che la fornitura di cui trattasi è articolata in lotto unico e indivisibile;
- che la fornitura in argomento sarà aggiudicata con il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero a favore della ditta che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata in base ai seguenti parametri:
  - offerta tecnica (qualità) punteggio massimo punti 70
  - offerta economica (prezzo) punteggio massimo punti 30
- che hanno presentato offerta le seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale
  - El.Da Service srl.

**IL PRESIDENTE**

- constata la presenza di tutti componenti;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano:
  - analisi documentazione tecnica relativamente ai criteri:
    - sub c), sub d), sub e) del parametro 1) "Sistema organizzativo"

- sub a), sub b), sub c), del parametro 2) "Metodologie di autocontrollo e formazione operatori".

### LA COMMISSIONE

1. esamina e confronta i seguenti sub criteri del Parametro 1), come da progetto tecnico presentato dalle ditte concorrenti:

**Sub c)** numero e funzioni di addetti previsti, con relative qualifiche e mansioni, competenze ed esperienze del personale maturate in servizi analoghi

**Sub d)** curriculum figure professionali Coordinatori, Responsabile di Cassa

**Sub e)** Progetto e crono programma di avvio delle attività e subentro nel servizio preesistente.

2. esamina e confronta i seguenti sub criteri del Parametro 2), come da progetto tecnico presentato dalle ditte concorrenti:


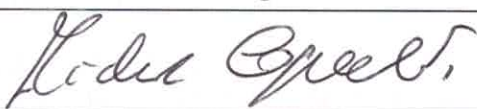

**Sub a)** Metodologie di autocontrollo della qualità del servizio prestato, garanzie sui margini di errore riscontrati nel caricamento di esami, pratiche, referti

**Sub b)** dichiarazione di impegno alla predisposizione e rilascio del Piano della Qualità per le aree facoltative

**Sub c)** qualificazione del personale e processi di formazione in caso nuova assunzione o trasferimento mansioni.

La Commissione termina i lavori alle ore 12,00.

Si redige il presente verbale composto da 2 (due) facciate, letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti della Commissione:

Presidente: Avv. Luisa Longhini	
Componente: Dr. Michele Cognolato	
Componente: Dr.ssa Marta Zoletto	

**VERBALE N.3 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA  
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**GARA ID N.15S014**

Il giorno 04/12/2019, alle ore 12,15 presso la UOC Direzione Amministrativa di Ospedale si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata della verifica della documentazione tecnica relativa alla procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova, indetta con Deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019.

La Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, è così composta:

Presidente: Avv. Luisa Longhini – Direttore della UOC Direzione Amministrativa di Ospedale

Componenti: Dr. Michele Cognolato – Responsabile sistema qualità aziendale

Dr.ssa Marta Zoletto – Responsabile Area tecnica e riabilitativa c/o la UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

**PREMESSO**

- che la fornitura di cui trattasi è articolata in lotto unico e indivisibile;
- che la fornitura in argomento sarà aggiudicata con il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero a favore della ditta che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata in base ai seguenti parametri:
  - offerta tecnica (qualità) punteggio massimo punti 70
  - offerta economica (prezzo) punteggio massimo punti 30
- che hanno presentato offerta le seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale
  - El.Da Service srl.

**IL PRESIDENTE**

- constata la presenza di tutti componenti;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano:
  - analisi documentazione tecnica relativamente ai criteri:
    - sub a), sub b), del parametro 3) "Proposte migliorative".

## LA COMMISSIONE


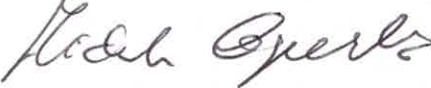

esamina e confronta i seguenti sub criteri del Parametro 3), come da progetto tecnico presentato dalle ditte concorrenti:

**Sub a)** Proposte il cui effetto sia mirato a raggiungere obiettivi di maggiore qualità ed efficienza del servizio;

**Sub b)** Progetto di applicazione "clausola sociale"

La Commissione termina i lavori alle ore 12,45.

Si redige il presente verbale composto da 2 (due) facciate, letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti della Commissione:

Presidente: Avv. Luisa Longhini	
Componente: Dr. Michele Cognolato	
Componente: Dr.ssa Marta Zoletto	

**VERBALE N.4 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA  
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**GARA ID N.15S014**

Il giorno 05/12/2019, alle ore 10,00 presso la UOC Direzione Amministrativa di Ospedale si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata della verifica della documentazione tecnica relativa alla procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova, indetta con Deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019.

La Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, è così composta:

Presidente: Avv. Luisa Longhini – Direttore della UOC Direzione Amministrativa di Ospedale  
Componenti: Dr. Michele Cognolato – Responsabile sistema qualità aziendale  
Dr.ssa Marta Zoletto – Responsabile Area tecnica e riabilitativa c/o la UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

**PREMESSO**

- che la fornitura di cui trattasi è articolata in lotto unico e indivisibile;
- che la fornitura in argomento sarà aggiudicata con il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero a favore della ditta che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata in base ai seguenti parametri:
  - offerta tecnica (qualità) punteggio massimo punti 70
  - offerta economica (prezzo) punteggio massimo punti 30
- che hanno presentato offerta le seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto soc.coop.sociale
  - El.Da Service srl.

**IL PRESIDENTE**



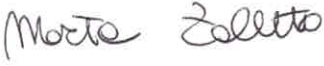
- constata la presenza di tutti componenti;

**LA COMMISSIONE**

procede con la valutazione delle offerte tecniche.

La Commissione termina i lavori alle ore 11,00.

Si redige il presente verbale composto da 2 (due) facciate, letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti della Commissione:

Presidente: Avv. Luisa Longhini	
Componente: Dr. Michele Cognolato	
Componente: Dr.ssa Marta Zoletto	

**VERBALE N.5 DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA  
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**

**GARA ID N.15S014**

Il giorno 11/12/2019, alle ore 10,00 presso la UOC Direzione Amministrativa di Ospedale si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata della verifica della documentazione tecnica relativa alla procedura di gara aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di servizi amministrativi e di cassa per l'Azienda Ospedaliera di Padova, indetta con Deliberazione del Direttore Generale n. 599/2015 e successivi provvedimenti n.1309/2017, n.98/2019 e n.356/2019.

La Commissione Giudicatrice, nominata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1090 del 17/09/2019, è così composta:

Presidente: Avv. Luisa Longhini – Direttore della UOC Direzione Amministrativa di Ospedale  
Componenti: Dr. Michele Cognolato – Responsabile sistema qualità aziendale  
Dr.ssa Marta Zoletto – Responsabile Area tecnica e riabilitativa c/o la UOC Direzione delle Professioni Sanitarie.

**PREMESSO**

- che la fornitura di cui trattasi è articolata in lotto unico e indivisibile;
- che la fornitura in argomento sarà aggiudicata con il criterio di cui all'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, ovvero a favore della ditta che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, determinata in base ai seguenti parametri:
  - offerta tecnica (qualità) punteggio massimo punti 70
  - offerta economica (prezzo) punteggio massimo punti 30
- che hanno presentato offerta le seguenti ditte:
  - RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scarl/ Consorzio Sociale Unitario Zorretto soc.coop.sociale
  - El.Da Service srl.

**IL PRESIDENTE**

- constata la presenza di tutti componenti;
- rileva che i lavori della seduta odierna riguardano:

- attribuzione dei punteggi e relativa motivazione per ciascuno dei criteri e sub criteri.

### LA COMMISSIONE

completata la valutazione delle offerte tecniche secondo i parametri e i criteri previsti nel capitolato speciale di gara, attribuisce i punteggi e relativa motivazione come riportato nella allegata "Tabella valutazione qualità", facente parte integrante e sostanziale del presente verbale.

La Commissione termina i lavori alle ore 11,30.

Si redige il presente verbale composto da 2 (due) facciate, letto, approvato e sottoscritto da tutti i componenti della Commissione:


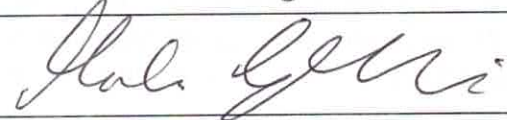
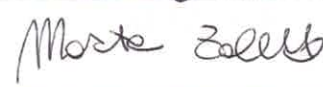
Presidente: Avv. Luisa Longhini	
Componente: Dr. Michele Cognolato	
Componente: Dr.ssa Marta Zoletto	



TABELLA VALUTAZIONE QUALITA' - GARA SERVIZIO SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI CASSA

PARAMETRO N.	Criteri e sub criteri di valutazione della qualità	punt. max	Valutazione	Punteggio	Valutazione	Punteggio
			El.Da Service srl		RTI Consorzio Stabile Cento Orizzonti scari/ Consorzio Sociale Unitario Zorzetto	
	Sub a) Metodologie e criteri tecnico operativi nello svolgimento del servizio articolati per ciascun servizio richiesto	16	<p>Il progetto esplicita in modo completo e analitico metodologie e criteri operativi per lo svolgimento del servizio richiesto prevedendo soluzioni organizzative e modalità operative specifiche per ogni struttura aziendale basate su analisi e valutazioni di contesto che tengono in considerazione la tipologia di attività da erogare e l'andamento dei flussi di accesso degli utenti nel corso delle giornate. Il progetto risulta, quindi, personalizzato e contestualizzato alle esigenze organizzative delle strutture aziendali nell'ottica di garantire il miglior servizio possibile all'utenza e ponendo attenzione ai livelli di efficienza e performance dei processi.</p>	15	<p>Il progetto risulta generico nella definizione degli aspetti organizzativi ed operativi del servizio offerto, le soluzioni proposte non sono sostenute da puntuali analisi del contesto di riferimento e precise valutazioni specifiche dei servizi da svolgere per le singole strutture aziendali oggetto di appalto.</p> <p>La struttura organizzativa proposta per la gestione del servizio, articolata in tre livelli, prevede, oltre alla parte operativa e quella di governo, un'area di supporto suddivisa in varie funzioni che potrebbero costituire un valore aggiunto nell'interazione con i rispettivi ruoli aziendali ma anche in questo caso non si rileva nessuna analisi e valutazione sui sistemi in essere a livello aziendale e quindi sulle relative azioni e modalità per realizzare tale integrazione</p>	10
	Sub b) Modalità di organizzazione, di gestione del personale e sostituzioni del personale assente	9	<p>La proposta di organizzazione e gestione del personale presenta una pianificazione di elevato dettaglio con definizione di un organigramma nominale relativamente ai ruoli di principale responsabilità, prevedendo, inoltre, un numero di coordinatori maggiore rispetto a quanto richiesto dal capitolato al fine di garantire un maggiore coordinamento delle risorse. Gli accorgimenti operativi definiti per garantire la continuità del servizio risultano concreti, applicabili ed efficaci, in particolare, la soluzione di costituire un gruppo di risorse di personale di "riserva" pronto a intervenire in sostituzione, in caso di necessità, presso i servizi aziendali dislocato presso la sede operativa della ditta appare molto funzionale alle esigenze operative dei servizi aziendali.</p>	8	<p>La proposta di organizzazione e gestione del personale sia in regime ordinario che in emergenza (sostituzione per assenze impreviste) risulta completa nella descrizione delle varie fasi/attività del processo ma la pianificazione delle modalità operative e responsabilità è di carattere generale. Non si riscontrano elementi specifici di contestualizzazione sulla base delle caratteristiche dei servizi e delle strutture aziendali.</p> <p>Previste le modalità per garantire la continuità del servizio sia in caso di esigenze di breve che di media durata.</p> <p>Appare funzionale la soluzione di utilizzare un applicativo web per la rilevazione delle presenze e degli altri adempimenti connessi al personale in servizio ma più da un punto di vista gestionale interno dell'appaltatore che in termini di vantaggi per la committenza.</p>	6
1 SISTEMA ORGANIZZATIVO	Sub c) numero e funzioni di addetti previsti, con relative qualifiche e mansioni, competenze ed esperienze del personale maturate in servizi analoghi	8	<p>Previsti complessivamente 58 operatori, 4 coordinatori (2 in più rispetto a quanto previsto dal capitolato) e il responsabile di commessa.</p> <p>Il numero di risorse umane previste per l'esecuzione del servizio risulta adeguato rispetto alle specifiche previste nel capitolato (numero minimo di sportelli aperti e orari di apertura degli stessi). La stima è basata su una pianificazione di dettaglio predisposta per ogni servizio con evidenza dell'organizzazione degli sportelli (distribuzione delle attività, turnistica, orari) e definizione del monte orario settimanale.</p> <p>Presenti i cv di tutti gli addetti e figure di coordinamento proposti. Si rilevano competenze ed esperienze lavorative adeguate e specifiche per i servizi richiesti maturate prevalentemente all'interno degli stessi servizi aziendali.</p>	7	<p>Previsto l'impiego di 104 unità di personale (full time e part time) corrispondenti a 70 FTE.</p> <p>Il numero complessivo di addetti appare ampiamente adeguato a coprire i fabbisogni dei vari servizi aziendali espressi nel capitolato anche se non vi sono evidenze sulle modalità con cui si è arrivati a stimare questo numero di risorse né tantomeno sull'organizzazione delle stesse che si intende implementare.</p> <p>Sono presenti i c.v. solo degli operatori attualmente impiegati presso il centro Odontoiatrico dell'AOP. L'offerente si impegna ad assumere le risorse operanti in AOP dipendenti dell'attuale gestore del servizio e dichiara che gli eventuali nuovi inserimenti di personale rispetteranno i requisiti previsti dal capitolato.</p> <p>La valutazione delle competenze è limitata in considerazione dell'esiguità di personale per il quale sono stati forniti i c.v.</p>	5
	Sub d) curriculum figure professionali Coordinatori, Responsabile di Cassa	3	<p>Presenti i c.v. per le figure richieste dal capitolato dai quali si evincono competenze pertinenti al ruolo di coordinamento da svolgere, soprattutto, a fronte di pluriennali esperienze lavorative specifiche maturate all'interno degli stessi servizi aziendali. Allegati anche i c.v. dei due coordinatori aggiuntivi rispetto a quelli richiesti da capitolato che, pur non essendo oggetto di valutazione nell'ambito di questo subcriterio, presentano esperienze lavorative affini pluriennali.</p>	3	<p>Presenti i cv previsti dal capitolato. Si rilevano competenze adeguate ai ruoli di coordinamento richiesti, le esperienze lavorative riportate sono attinenti ai profili indicati.</p>	3

*Luca*

*Mark*

*[Signature]*

<p>Sub e) Progetto e crono programma di avvio delle attività e subentro nel servizio preesistente.</p>	5	<p>Predisposto progetto e crono programma di avvio delle attività dettagliato e contestualizzato alle diverse tipologie di servizi aziendali da attivare.</p>	5	<p>Presente progetto per attivazione del servizio e subentro nella gestione del precedente appaltatore con stima dei tempi per ogni fase. Non è stato predisposto un crono programma d'insieme della varie fasi, inoltre, la pianificazione risulta priva di riferimenti specifici per i vari servizi aziendali.</p>	4
<p>Sub a) Metodologie di autocontrollo della qualità del servizio prestato, garanzie sui margini di errore riscontrati nel caricamento di esami, pratiche, referti</p>	8	<p>A livello di qualità erogata del servizio sono identificate sia delle azioni preventive per ridurre il rischio degli errori prevalenti sia controlli a posteriori per rilevare eventuali non conformità nello svolgimento del servizio con relative modalità per l'attivazione delle azioni correttive. Vengono, inoltre, proposti 4 indicatori di monitoraggio della qualità del servizio. Non sono sempre esplicitati i criteri per il calcolo degli indicatori né i valori standard/obiettivo a cui tendere. Le modalità di rilevazione della customer satisfaction sono state inserite come proposta migliorativa del servizio nel punto 3 dell'offerta e prevedono una campagna periodica di valutazione del servizio.</p>	7	<p>Sono identificate adeguate modalità di controllo della qualità del servizio sia a livello di qualità erogata (elaborazione dati elimina code, audit interni) che di qualità percepita (questionario annuale e rilevazione istant survey). Si tratta di controlli a posteriori finalizzati a risolvere non conformità e attivare il miglioramento del processo. In ottica di prevenzione del rischio di errore sono stati individuati gli errori più diffusi e definite delle azioni di contenimento dei potenziali errori.</p>	8
<p>Sub b) dichiarazione di impegno alla predisposizione e rilascio del Piano della Qualità per le aree facoltative</p>	3	<p>Presente la dichiarazione di impegno alla predisposizione e rilascio del Piano della Qualità per le aree facoltative.</p>	3	<p>Presente la dichiarazione di impegno alla predisposizione e rilascio del Piano della Qualità per le aree facoltative.</p>	3
<p>Sub c) qualificazione del personale e processi di formazione in caso nuova assunzione o trasferimento mansioni,</p>	8	<p>Il percorso formativo rivolto al personale neoassunto e/o neo trasferito è ben strutturato e comprende lo sviluppo sia di competenze trasversali che specifiche e tecniche mediante modalità di formazione frontale e affiancamento on the job. Per ogni modulo formativo, oltre alla durata e alla modalità formativa utilizzata, sono definiti obiettivi e risultati attesi. Previsto un percorso formativo anche per il personale precedentemente impiegato nell'appalto con un'altra azienda e aggiornamenti periodici a seguito di cambiamenti organizzativi o nelle modalità operative.</p>	8	<p>Il progetto di formazione previsto per i neoassunti prevede sia ambiti generali per tutti gli operatori sia ambiti specifici differenziati per gli addetti a seconda del servizio di assegnazione con modalità formative d'aula e affiancamento on the job. I vari moduli formativi non esplicitano i risultati attesi dalla formazione né la durata della stessa. Previsto un percorso formativo anche per il personale precedentemente impiegato nell'appalto con un'altra azienda e aggiornamenti continui per tutto il personale a fronte della valutazione del mantenimento/sviluppo delle competenze.</p>	6
<p>Sub a) Proposte il cui effetto sia mirato a raggiungere obiettivi di maggiore qualità ed efficienza del servizio</p>	6	<p>Presenti proposte specifiche studiate per i singoli servizi che risultano pertinenti e utili nel migliorare l'efficienza gestionale e la qualità nell'erogazione delle attività. Anche le soluzioni migliorative trasversali (utilizzo di una web application quale strumento di content management per la raccolta, condivisione e diffusione di informazione e documenti e, in particolare, un sistema di monitoraggio in remoto delle apparecchiature e dell'approvvigionamento dei materiali) risultano strumenti in grado di fornire un valore aggiunto alla gestione del servizio. La modalità di rilevazione della qualità percepita si ritiene uno strumento di monitoraggio della qualità del servizio, pertanto, è stato valutato nel sub criterio A) del parametro 2.</p>	6	<p>Le proposte migliorative sostanzialmente prevedono l'utilizzo di diversi applicativi informatici finalizzati alla gestione dei documenti e scambio di informazioni tra il personale dei vari servizi, alla gestione delle presenze/assenze e turnistica del personale, alla raccolta e elaborazione dei dati ricavabili dagli elimina code per monitorare la qualità del servizio e, infine, per la gestione delle pratiche di recupero crediti. Viene poi posta l'attenzione a favorire l'accessibilità al servizio di disodetta da parte dell'utente. Non si riscontrano proposte specifiche e mirate per i singoli servizi desunte da analisi e valutazioni di contesto e di tipologia di attività.</p>	4
<p>Sub b) Progetto di applicazione "clausola sociale"</p>	4	<p>Presente adeguato Progetto di applicazione "clausola sociale".</p>	4	<p>Presente adeguato Progetto di applicazione "clausola sociale".</p>	4
<p>TOTALE</p>	70		66		53

*Marco Zullo*

*Luca L.*

*[Signature]*