

ALLEGATO "D"

Alla deliberazione di aggiudicazione della procedura negoziata in economia riservata alle Cooperative Sociali di tipo B per l'affidamento del servizio per le attività di front office e back office per gli uffici ticket del Distretto Cagliari Area Vasta per sei mesi con opzione di rinnovo per ulteriori sei mesi.

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

N. 152 DEL 10 FEB. 2015

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. Sergio Salis)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dott. Pier Paolo Pani)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott.ssa Savina Ortu)

Il presente allegato è composto di n° 9 fogli
di n° 9 pagine.

IL RESPONSABILE DEI SERVIZI
GENERALI ALBERGHIERI E LOGISTICA
Ing. Raffaele Peralta



PROCEDURA NEGOZIATA IN ECONOMIA PER L'AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO PER LE ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER GLI UFFICI TICKET DEL DISTRETTO CAGLIARI AREA VASTA DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 8 DI CAGLIARI.

VERBALE SEDUTA RISERVATA DEL 02/02/2015

Il presente verbale è redatto in esecuzione della deliberazione del Direttore Generale n° 1430 del 4.11.2008 avente ad oggetto il "Regolamento dei lavori, servizi e forniture in economia".

PREMESSO:

che l'Azienda, con deliberazione n. 1858 in data 15/12/2014, ha indetto una procedura negoziata in economia riservata alle Cooperative Sociali di tipo B per l'affidamento del servizio per le attività di front office e back office per gli uffici ticket del Distretto Cagliari Area Vasta per sei mesi con opzione di rinnovo per ulteriori sei mesi, approvando contestualmente la lettera di invito, il capitolato speciale, il disciplinare di negoziazione e i relativi allegati (modelli di dichiarazioni e di offerta);

- che in attuazione della citata deliberazione n. 1858/2014, sono stati inoltrati gli inviti ai sotto indicati operatori economici:

Denominazione	Indirizzo	Cap. Città
LIMBA	Via Cardano, 22/A	09045 Quartu S. Elena (CA)
TEATREUROPA	Viale Merello, 41	09123 Cagliari
CELLARIUS	Via Platone, 5	09134 Cagliari
NUOVA ERA	Via Roma, sn	08024 Mamoiada (NU)
SOLIDARIETÀ 2008	Via Dante, 37	09128 Cagliari
CE.DI.S.	Via Istria, 9/b	09127 Cagliari
GESTICOOP	via San Lucifero, 83	09127 Cagliari

- che entro il termine di scadenza per la presentazione delle offerte, fissato per le ore 12:00 del giorno 19/01/2015, risultano essere pervenute le seguenti n. 3 offerte:

denominazione

data arrivo protocollo ASL

▪ GESTICOOP	19/01/2015
▪ CE.DI.S.	19/01/2015
▪ TEATREUROPA	19/01/2015

- che il criterio di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa;

- che con deliberazione n. 47 del 21/01/2015 è stata individuata la Commissione per l'espletamento di tutte le attività di gara, che risulta così composta:

PRESIDENTE	<i>ing. Raffaele PERALTA</i>	<i>Responsabile S.C. Servizi Generali Alberghieri e Logistica</i>
COMPONENTE	<i>dott.ssa Anna ZURRU</i>	<i>Collaboratore amministrativo professionale</i>
COMPONENTE	<i>rag. Antonio VARGIU</i>	<i>Assistente amministrativo</i>
SEGRETARIO	<i>dr. Alberto GORINI</i>	<i>Collaboratore amministrativo professionale</i>

- che con note del 22/01/2015 è stata convocata per il 27/01/2015 la prima seduta pubblica per l'apertura dei plichi pervenuti e per la verifica della documentazione presentata;

- che in esito alla seduta pubblica tenutasi in data 27/01/2015, i seguenti operatori economici concorrenti sono stati **ammessi con riserva** alla successiva fase di analisi e valutazione delle offerte tecniche gli

operatori economici GESTICOOP, CE.DI.S. e TEATREUROPA, demandando al R.U.P. la richiesta di integrazione della documentazione amministrativa degli operatori suddetti;

- che il giorno 28/01/2015, in seduta riservata si è riunita la Commissione individuata con la citata deliberazione n. 47/2015 per procedere alla verifica dell'integrazione della documentazione amministrativa degli operatori economici GESTICOOP, CE.DI.S. e TEATREUROPA;
- che il giorno 30/01/2015, in seduta pubblica, con la Commissione riunita, il Presidente ha manifestato quanto deciso dalla Commissione in sede di seduta riservata, ovvero l'esclusione dell'operatore GESTICOOP dalla procedura per la mancata produzione del PASSOE, e l'ammissione degli operatori economici CE.DI.S. e TEATREUROPA che hanno provveduto ad integrare la documentazione amministrativa.

TUTTO CIÒ PREMESSO

Alle ore 12:00 del giorno 02/02/2015, in seduta riservata, si riunisce la Commissione individuata con la citata deliberazione n. 47/2015 per iniziare l'esame approfondito dell'offerta tecnica degli operatori ammessi e, prelevato il plico contenente le offerte dall'armadio chiuso a chiave appositamente adibito per la custodia, si procede secondo quanto di seguito riportato:

1) CE.DI.S.

Il Presidente procede ad un'attenta lettura della relazione tecnica.

L'esame della documentazione presentata evidenzia la conformità dell'offerta in relazione alle specifiche previsioni del capitolato.

2) TEATREUROPA

Il Presidente procede ad un'attenta lettura della relazione tecnica.

L'esame della documentazione presentata evidenzia la conformità dell'offerta in relazione alle specifiche previsioni del capitolato.

I lavori proseguono quindi con l'analisi e la valutazione comparativa di tutti i criteri in esame, sub criterio per sub criterio, delle offerte dei due operatori economici concorrenti.

Per ciascun sub criterio, la Commissione assegna ad ogni concorrente un livello di giudizio cui corrisponde un coefficiente di valutazione; per ciascun criterio e per ciascun concorrente, il coefficiente attribuito sarà pari al valore medio dei coefficienti di valutazione assegnati per i relativi sub criteri. Quindi, in relazione ad ogni criterio in esame, la Commissione procede a riparametrare ad 1 la media più alta e ad incrementare proporzionalmente le medie provvisorie prima calcolate. Per ciascun concorrente, infine, la media dei coefficienti così riparametrata/incrementata, viene moltiplicata per il punteggio massimo previsto per ciascun criterio soggetto a giudizio.

Tali operazioni, come risulta dal prospetto allegato sub "A" al presente verbale, per costituirne parte integrante e sostanziale, vengono effettuate con riferimento a tutti i criteri previsti dal disciplinare di negoziazione:

"1 – Programmazione e controllo del servizio"; "2 – Modello organizzativo e gestione operativa del servizio"; "3 – Modalità inserimento lavorativo di persone svantaggiate"; 4 – Sistema di rilevazione delle presenze"; "5 - Soluzioni tecniche migliorative e soluzioni organizzativo - gestionali innovative".

Il punteggio totale di qualità conseguito da ciascun concorrente si ottiene effettuando la sommatoria dei punteggi attribuiti per tutti i criteri sopra elencati, come di seguito riassunto nel seguente prospetto riepilogativo:

CRITERI	CE.DI.S.	TEATREUROPA
Programmazione e controllo del servizio max punti 10	10,00	7,50
Modello organizzativo e gestione operativa del servizio max punti 22	22,00	19,36



 (3)

Modalità inserimento lavorativo di persone svantaggiate max punti 10	10,00	7,50
Sistema di rilevazione delle presenze max punti 8	8,00	8,00
Soluzioni tecniche migliorative e soluzioni organizzativo - gestionali innovative max punti 10	10,00	10,00
Punteggio complessivo	60,00	52,36

La Commissione decide di demandare al RUP la convocazione della seduta pubblica per l'esposizione degli esiti della valutazione di qualità delle offerte tecniche, e per procedere all'apertura delle offerte economiche.

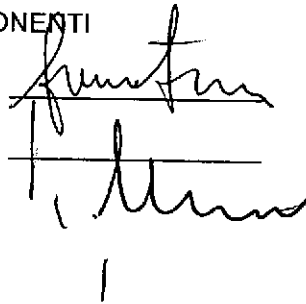
Il plico sigillato contenente le offerte economiche, nonché le buste ormai aperte contenenti la documentazione amministrativa e l'offerta tecnica, vengono riposte e custodite all'interno di un armadio appositamente adibito e chiuso a chiave.

Terminate le suddette operazioni, la seduta viene chiusa alle ore 14:30.

I COMPONENTI

dott.ssa Anna Zurru

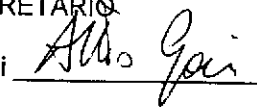
rag. Antonio Vargiu


IL PRESIDENTE

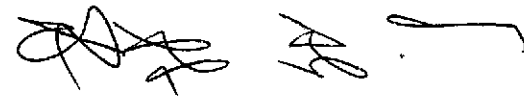
ing. Raffaele Peralta


IL SEGRETARIO

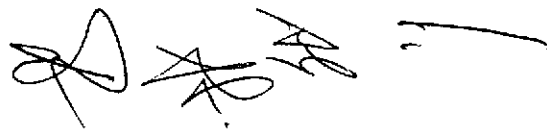
dr. Alberto Gorini



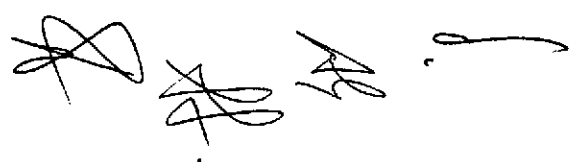
Criteria	Sub criteri	CE.DI.S.	TEATREUROPA	
1. Programmazione e controllo del servizio max punti 10	Il sistema di controllo dell'attività degli operatori	Previste n. 9 postazioni, ciascuna con protocollo di programmazione concordata con il Responsabile dell'Ufficio e il Tutor Coordinatore CE.DI.S. Turni flessibili e orario di lavoro LU-VEN 7.30-13.30 e 14-20, con un avvicendamento degli operatori al cambio turno in modo tale che vi sia un passaggio di consegne. Dettagliata descrizione dell'attività di front office e back office, data entry e ciò che riguarda incasso e gestione del denaro. E' prevista una rendicontazione delle attività svolte con l'ausilio di un report indicante: <ul style="list-style-type: none"> - Orari ingresso/uscita - Descrizione attività svolta - Quantità operazioni effettuate - RegISTRAZIONI anomalie del sistema 	Il Responsabile della cooperativa pianificherà la programmazione del servizio prevedendo orari, turni e unità lavorative. Viene nominato un referente che comunicherà con l'Azienda e il Responsabile della cooperativa. Orario di lavoro LUN-VEN 7.30-18	
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Sufficiente Coefficiente: 0,6	
	Il sistema di controllo di qualità dell'attività svolta	Buona descrizione delle modalità di erogazione del servizio e predisposizione di un sistema di monitoraggio volto a misurare la qualità del servizio stesso, per cui è previsto anche un questionario di customer satisfaction. Previsto anche un controllo di budget di commessa, con la possibilità di fornire relazioni o report periodici alla Stazione Appaltante	Previsto un monitoraggio da parte del Responsabile della cooperativa, referente degli operatori e Responsabile del Servizio, attraverso il sistema di rilevazione presenze e report periodici cartacei ed elettronici.	
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Sufficiente Coefficiente: 0,6	
			COEFFICIENTE MEDIO $(0,8+0,8)/2 = 0,8$	COEFFICIENTE MEDIO $(0,6+0,6)/2 = 0,6$
			COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1	COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 0,75
			Punteggio max attribuibile 10 punti	Punteggio max attribuibile 10 punti
			Punteggio totale riparametrato: 10,00	Punteggio totale riparametrato: 7,50



Criteria	Sub criteri	CE.DI.S.	TEATREUROPA
2. Modello organizzativo e gestione operativa del servizio max punti 22	Le procedure operative ed i protocolli organizzativi utilizzati nella gestione del servizio, aventi ad oggetto (a titolo esemplificativo e non esaustivo): turnazioni, sostituzioni, adattamento alle nuove ed eventuali procedure aziendali	Descrizione, anche con l'ausilio di un grafico, dei flussi di comunicazione tra i vari soggetti coinvolti (Dirigente ASL 8, Resp. Servizio Ticket, tutor, operatori). Dettagliata rappresentazione, anche grafica, della selezione e valutazione del personale con precedenza al personale già impiegato.	Previste 7 postazioni e flessibilità secondo le esigenze dell'Azienda in caso di turnazioni, sostituzioni, etc. Descrizione minuziosa dell'attività di front office e back office. Previsto un servizio apposito per i richiedenti asilo. Garantita la professionalità degli operatori.
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8
	Piano di formazione del personale con riferimento tanto al personale neoassunto quanto alla formazione continua del personale in servizio	Graficamente rappresentato in maniera esaustiva il processo di formazione del personale, prevedendo 40 ore per ciascun operatore. La formazione verrà erogata attraverso la collaborazione con l'ente di formazione IAL Sardegna. Prevista e ben descritta sia formazione trasversale che formazione tecnico-specifica in relazione alle mansioni di ogni operatore.	Garantite 40 ore di formazione a carico della cooperativa.
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Sufficiente Coefficiente: 0,6
	COEFFICIENTE MEDIO (0,8+0,8)/2= 0,8		COEFFICIENTE MEDIO (0,8+0,6)/2= 0,7
	COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1		COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 0,88
	Punteggio max attribuibile 22 punti		Punteggio max attribuibile 22 punti
	Punteggio totale riparametrato: 22,00		Punteggio totale riparametrato: 19,36



Criteri	Sub criteri	CE.DI.S.	TEATREUROPA
3. Modalità inserimento lavorativo di persone svantaggiate max punti 10	Inserimento lavorativo di persone svantaggiate	Garantito l'inserimento del 30% di operatori svantaggiati. Previste 3 tipologie di inserimento (percorsi formativi, AFL, assunzione diretta) che vengono ampiamente descritti. Dettagliata descrizione del ruolo del tutor. Descrizione particolareggiata degli elementi di valutazione del percorso di inserimento nelle varie fasi (avvio, itinere, termine). Vengono descritti gli indicatori di esito del percorso.	Previsto l'inserimento del personale svantaggiato come per legge, nella misura di 1/3, attraverso i centri per l'impiego, con descrizione sommaria dell'inserimento lavorativo.
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Sufficiente Coefficiente: 0,6
		COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1	COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 0,75
		Punteggio max attribuibile 10 punti	Punteggio max attribuibile 10 punti
		Punteggio totale riparametrato: 10,00	Punteggio totale riparametrato: 7,50




Criteria	Sub criteri	CE.DI.S.	TEATREUROPA
4. Sistema di rilevazione delle presenze max punti 8	Sistema di rilevazione delle presenze	Sistema di rilevazione presenze Top Team Web, che permette di tenere la situazione sotto controllo in tempo reale. Allegato il modulo timbrature.	Sistema di rilevazione presenze dotato di terminali "virtuali" WEB, che consente di verificare in tempo reale e periodicamente la situazione. Il sistema è dotato di modulo di messaggistica per lo scambio di comunicazioni tra operatori, Responsabili della cooperativa e dell'Azienda.
		GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8	GIUDIZIO: Buono Coefficiente: 0,8
		COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1	COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1
		Punteggio max attribuibile 8 punti	Punteggio max attribuibile 8 punti
		Punteggio totale riparametrato: 8,00	Punteggio totale riparametrato: 8,00

Criteria	Sub criteri	CE.DI.S.	TEATREUROPA
5. Soluzioni tecniche migliorative e soluzioni organizzativo - gestionali innovative max punti 10	La valutazione prenderà in considerazione le proposte volte all'ottimizzazione del servizio. Dette soluzioni dovranno essere rappresentate in modo chiaro all'interno del progetto tecnico proposto.	<ul style="list-style-type: none"> - Statistiche per il monitoraggio e l'efficacia della qualità - Eventuale predisposizione di un modulo della carta dei reclami presso gli uffici ticket 	<ul style="list-style-type: none"> - Linea telefonica dedicata H24 - Sistema virtuale rilevazione presenze - Dotazione di divise aziendali di facile identificazione
		GIUDIZIO: Discreto Coefficiente: 0,7	GIUDIZIO: Discreto Coefficiente: 0,7
		COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1	COEFFICIENTE MEDIO RIPARAMETRATO = 1
		Punteggio max attribuibile 10 punti	Punteggio max attribuibile 10 punti
		Punteggio totale riparametrato: 10,00	Punteggio totale riparametrato: 10,00

	CE.DI.S.	TEATREUROPA
Punteggio complessivo	60,00	52,36

