

FONDAZIONE IRCCS ISTITUTO NEUROLOGICO CARLO BESTA DI MILANO

Procedura di appalto specifico, esperita ai sensi dell'art. 32 del d.lgs 36/2023 s.m.i. nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione CONSIP (id 2682) per l'affidamento del servizio Contact Center (prenotazione telefonica, call center, servizio Cup allo sportello e gestione casse) da effettuarsi presso le sedi della Fondazione IRCCS Istituto Neurologico "Carlo Besta".

I^A VERBALE SEDUTA RISERVATA DEL 1/10/2025

L'anno **2025**, giorno **1 ottobre** alle ore **10:00** si è riunita in seduta privata, la commissione giudicatrice, nominata con deliberazione n. 705 del 17/09/2025 composta dai signori:

- Presidente: **Avv. Maria Concetta Morabito** _ Direttore SC Provveditorato Economato della Fondazione;
- Commissario: **Ing. Francesca De Giorgi** _ Direttore SC Sistemi Informativi Aziendali della Fondazione;
- Commissario: **Rag. Luca Galimberti** _ Collaboratore Amministrativo Referente Area Accoglienza e CUP Aziendale della Fondazione;

La Commissione è supportata nello svolgimento delle sue funzioni da **Elisabetta Pittarello** con funzioni di Segretario verbalizzante.

Il Presidente ricorda che, tramite la piattaforma AcquistinretePa hanno presentato offerta i seguenti Operatori Economici che sono stati ammessi alla fase di valutazione della documentazione tecnica, come da verbale agli atti:

società **ASSO Cooperativa Sociale** (id 2602009)

società **CENTO ORIZZONTI S.r.l.** (id 2625707)

società **PLANETCALL DIRECT** (id 2644740)

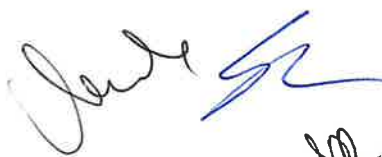
Il Presidente rammenta quanto indicato nel capitolato d'oneri, ovvero che l'aggiudicazione sarà effettuata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, commi 1 e 2 lettera a), del Codice. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

L'attribuzione dei 70 punti qualità previsti sarà effettuata valutando le caratteristiche dell'offerta tecnica degli Operatori Economici concorrenti sulla base dei seguenti criteri e della scala di valutazione indicati dall'art. 21.2 del Capitolato d'Oneri:

A. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO					
N.	Criterio di valutazione	Max punt. 24	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione (T/D)
A1	Certificazioni aziendali	1	Certificazione Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 90001: 2015 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center. Tale certificazione deve essere rilasciata da ACCREDIA o altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento, ai sensi del par. 2 del capitolato tecnico.	1	T Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione: punti = 0; - in caso di certificazione posseduta da una soltanto delle aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/ GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero delle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 65 del D. Lgs. n. 36/2023: punti = 0,5; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/GEIE/Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate

					esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 65 del D. Lgs. n. 36/2023 (salvo il caso in cui concorrano per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in forma singola: punti = 1.
A2	Modello e qualità della struttura organizzativa	20	Modello della struttura organizzativa Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - piano di assorbimento del personale - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e	20	D




			strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.		
A3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	3	Piano operativo (piano delle attività) Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi: -politiche di retention messe in atto; -sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; -descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; -percorsi formativi mirati alla crescita professionale.	3	D
B. COMPETENZE DEL PERSONALE					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 4	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
B1	Titolo di studio e/o certificazioni del personale	1	Titolo di studio del Responsabile del servizio Impegno a nominare, per la figura professionale indicata, personale con il seguente titolo di studio: diploma di scuola secondaria	1	T Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di impegno: punti zero b) Impegno: punti 1
B2	Anzianità e/o esperienza pregressa	3	Esperienza della figura professionale di Team Leader Impegno a nominare un Team Leader con almeno 3 anni di esperienza lavorativa in un ruolo analogo	3	Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di impegno: punti zero; b) Impegno: punti 3

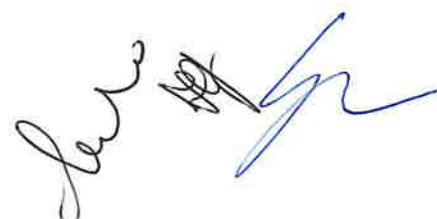
C. FORMAZIONE PER IL PERSONALE					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 3	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
C1	Misure formative	3	Modalità e strumenti adottati per la formazione degli operatori Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: -Conoscenze e tecnologie base -Tecniche di comunicazione -Gestione delle richieste -Riservatezza delle informazioni e regole della privacy -Ambiente di lavoro -regole comportamentali e di relazione con l'utente	3	D
D. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (principali e opzionali)					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 8	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
D1	Soluzioni organizzative e processi adottati	8	Organizzazione e soluzioni operative Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: a) procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella	8	D



			risoluzione di tematiche ricorrenti; b)mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente		
E. STRUMENTI E FUNZIONALITA' A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 4	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
E1	Presenza di modalità innovative di contatto	1	Presenza o meno di tecnologie per centri di contatto (es: videochiamate, e-mail, chat, social media ecc.)	1	T Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di tecnologie: punti zero; b) presenza: max punti 1
E2	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	2	Metodologie e strumenti utilizzati per il monitoraggio, da parte del fornitore, della qualità erogata Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori. Saranno valutati: -modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti, tipo software) -procedure ed organizzazione operativa adottata -frequenza delle diverse attività di monitoraggio	1	D
			Utilizzo schede valutazione performance	1	T Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di schede: punti zero; b) presenza: max punti 1

E3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica di sicurezza delle informazioni	1		1	D
F. LIVELLI DI SERVIZIO					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 17	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
F1	Livelli di servizio	17	Descrizione degli strumenti proposti ed utilizzati dal fornitore per la rilevazione della qualità del servizio erogato da parte dell'utenza. Saranno valutati la metodologia e gli strumenti adottati. La valutazione terrà conto dell'efficacia, adeguatezza, concretezza, funzionalità e aderenza al contesto della soluzione proposta.	17	D
G. CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto	2	Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore. (In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: c) Assenza di Piano: punti zero; d) Presenza di Piano: max punti 2

H. CYBERSICUREZZA					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 4	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
H1	Sicurezza dei dati gestiti nell'esecuzione del contratto	4	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	4	D
I. PARI OPPORTUNITA' E INCLUSIONE LAVORATIVA NEI CONTRATTI PUBBLICI					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
I1	Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici	2	Impegno ad assumere (oltre alla soglia minima prevista come requisito di partecipazione) persone disabili, giovani e donne per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività a esso connesse o strumentali	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di impegno: punti zero; b) Impegno: punti 2
J. PARI OPPORTUNITA' TRA UOMO E DONNA					
N.	Criterio di valutazione	Punt. max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione
J1	Criterio previsto all'art. 108 comma 7 ultimo periodo del d. lgs. 36/23	2	possesso della certificazione della parità di genere di cui all'art. 46-bis del codice di parità ex d. lgs. 198/06 rilasciata da organismi accreditati.	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: a) in caso di assenza della certificazione: punti zero b) in caso di presenza della certificazione: punti 2



Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 42/70 per il punteggio tecnico complessivo. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione.

La valutazione sarà effettuata sulla base dei “Sub-Criteri di Valutazione” elencati nella sottostante “Tabella di Valutazione dell’Offerta Tecnica”.

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa che nella colonna “Modalità di valutazione”:

- con la lettera “T” vengono indicati i “Sub-Criteri Tabellari” (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell’offerta dell’elemento richiesto;
- con la lettera “D” vengono indicati i “Sub-Criteri Discrezionali”, i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell’esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice, secondo la seguente scala di valutazione:

Livello definizione	Analisi	Coefficiente
Ottimo	In caso di offerta in cui si denotano una trattazione completa ed accurata con ottimo livello di approfondimento e/o soluzioni innovative con elementi distintivi e punti di eccellenza.	1,00
Buono	Proposta ampia, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti e con un buon livello di approfondimento e di dettaglio, che evidenzia la qualità delle soluzioni proposte.	0,80
Discreto	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera accettabile agli standard qualitativi e prestazionali richiesti e che dimostra alcuni elementi qualitativi apprezzabili.	0,60
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti, senza spunti di rilievo rispetto a quanto chiesto nel capitolato.	0,40
Scarso	Offerta carente e/o lacunosa che tratta le tematiche con un limitato livello di approfondimento e di dettaglio	0,20
Non classificabile	Del tutto carente di elementi idonei alla valutazione.	0,00

Terminata la fase di lettura e condivisione delle modalità di valutazione delle offerte, come previsto dai documenti di gara la Commissione procede con la lettura delle offerte tecniche presentate dagli operatori economici ed interrompe i lavori rinviando gli stessi al giorno 6 ottobre 2025 alle ore 14.00 per avviare la fase di valutazione delle offerte, con attribuzione dei relativi punteggi.

Letto, approvato e sottoscritto.

Avv. Maria Concetta Morabito 

Ing. Francesca De Giorgi 

Rag. Luca Galimberti 