

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".

2^ VERBALE SEDUTA RISERVATA DEL 6.10.2025

L'anno **2025**, giorno **6 ottobre** alle ore **14:00** 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.

La Commissione, conclusa la fase istruttoria di esame delle offerte tecniche, dopo approfondita discussione, procede ad attribuire all'unanimità le valutazioni, e relativi coefficienti ove previsti, calcolando i relativi punteggi come da prospetto allegato SUB. I.

L'esito riassuntivo è il seguente:

denominazione società	Punteggio tecnico	Punteggio tecnico riparametrato
ASSO Cooperativa Sociale	61,00	70,00
CENTO ORIZZONTI S.r.l servizio stabile con NOIGROUP	56,40	64,72
PLANETCALL DIRECT	54,80	62,89

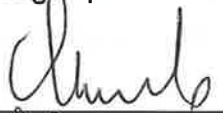
Alle ore 17:00 la Commissione termina i lavori e dispone l'invio delle risultanze al RUP che procederà con la convocazione della seduta aperta per l'inserimento dei punteggi tecnici e l'apertura delle buste economiche degli operatori economici.

Letto, approvato e sottoscritto.

Avv. Maria Concetta Morabito

Ing. Francesca De Giorgi

Rag. Luca Galimberti



Allegato: *prospetto SUB I*

Fondazione IRCCS Istituto Neurologico C. Besta

AS AMBITO SDAPA CONSIP _ AFFIDAMENTO SERVIZIO CUP CALL CENTER

			COOP. ASSO						CENTO ORIZZONTI						PLANETCALL					
		PUNTI MAX	MORABITO	DE GIORGI	GALIMBERTI	MEDIA	PUNTI TOT	MORABITO	DE GIORGI	GALIMBERTI	MEDIA	PUNTI TOT	MORABITO	DE GIORGI	GALIMBERTI	MEDIA	PUNTI TOT			
		A1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00			
		A2	1	1	1	1,00	20,00	0,8	0,8	0,8	0,80	16,00	0,8	0,8	0,8	0,80	16,00			
		A3	0,8	0,8	0,8	0,80	2,40	0,6	0,6	0,6	0,60	1,80	0,6	0,6	0,6	0,60	1,80			
		B1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00			
		B2	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00			
		C1	0,6	0,6	0,6	0,60	1,80	0,6	0,6	0,6	0,60	1,80	0,6	0,6	0,6	0,60	1,80			
		D1	0,8	0,8	0,8	0,80	6,40	0,8	0,8	0,8	0,80	6,40	0,6	0,6	0,6	0,60	4,80			
		E1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00			
		E2	0,8	0,8	0,8	0,80	0,80	0,8	0,8	0,8	0,80	0,80	0,8	0,8	0,8	0,80	0,80			
		E2	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00			
		E3	0,6	0,6	0,6	0,60	0,60	0,6	0,6	0,6	0,60	0,60	0,6	0,6	0,6	0,60	0,60			
		F1	0,8	0,8	0,8	0,80	13,60	0,8	0,8	0,8	0,80	13,60	0,8	0,8	0,8	0,80	13,60			
		G1	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00			
		H1	0,6	0,6	0,6	0,60	2,40	0,6	0,6	0,6	0,60	2,40	0,6	0,6	0,6	0,60	2,40			
		I1	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00			
		J1	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00			
		70,00					61,00					56,40					54,80			
			PUNTEGGIO RIPARAMETRATO:						PUNTEGGIO RIPARAMETRATO:						PUNTEGGIO RIPARAMETRATO:					
			70,00						64,72						62,89					

SERVIZIO CONTACT CENTER, OVVERO SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA, CALL CENTER, SERVIZIO CUP ALLO SPORTELLO E GESTIONE CASSE DA EFFETTUARSI PRESSO LE SEDI DELLA FONDAZIONE, NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

ALLEGATO SUB 1 _ al verbale del 6/10/2025

ASSO Cooperativa Sociale

A. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						Valutazione della commissione	Punteggio Attribuito
N.	Criterio di valutazione	Max punt.24	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	Criterio tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 1

					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 concorrono per conto proprio) ovvero dall'azienda che partecipa in				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

2



						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	20	D		L'offerta si basa sulla gestione delle attività attraverso "Risorse, Vincoli e Regole". Propone l'uso dell' Intelligenza Artificiale (IA) per la gestione delle chiamate e la funzionalità di <i>Recall</i> (per richiamare gli utenti in base all'attesa). Questo è un elemento innovativo. L'innovazione tecnologica è apprezzabile, inoltre l'inserimento/assunzione di ulteriori due operatori può contribuire in maniera efficace alle eventuali assenze di personale. (Coefficiente 1,00/Ottimo).	Coefficiente 1,00/Ottimo 20,00	

				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 strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.				
A3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	3	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	3	D	La proposta di gestione della forza lavoro si concentra sulla prevenzione della disaffezione, evidenziando il rischio legato al Burnout e al Turnover. Le misure proposte per l'organizzazione del lavoro (flessibilità e part-time) e la retribuzione (premieria legata alla produttività e all'inserimento di disabili) sono specifiche. (Coefficiente 0,80/Buono).	Coefficiente 0,80/Buono 2,40

				vita privata e lavorativa; -percorsi formativi mirati alla crescita professionale.					
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	Criterio tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 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	Criterio tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 3		
C. FORMAZIONE PER IL PERSONALE									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 3	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione				
			Modalità e strumenti adottati per la formazione			La proposta formativa risponde in maniera discreta agli standard	Coefficiente 0,60/Discreto		

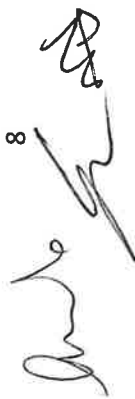
C1	Misure formative	3	degli operatori Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: -Conoscenze e tecnologie base -Tecniche di comunicazione -Gestione delle richieste -Riservatezza delle informazioni e regole della privacy -Ambiente di lavoro -regole comportamentali e di relazione con l'utente	3	D	qualitativi e prestazionali richiesti (Coefficiente 0,60/Discreto).	1,80
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	8	D	Proposta adeguata e significativa rispondente in maniera appropriata agli standard richiesti. La commissione ha apprezzato le proposte innovative. (Coefficiente 0,80/Buono).	Coefficiente 0,80/Buono 6,40

lulu

GA

				CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: a) procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella 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 e: punti zero; b) presenza: max punti 1	Criterio tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 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	1	D	L'offerta descrive procedure dettagliate per il monitoraggio continuo delle performance (es. dashboard in tempo reale) e l'adozione di azioni	Coefficiente 0,80/Buono 0,80		

			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	T	Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di schede: punti zero; b) presenza: max punti 1	Criterio tabellare soddisfatto. 1	preventive/correttive (Azioni correttive/Azioni preventive). La metodologia è solida. (Coefficiente 0,80/Buono).	
E3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica di sicurezza delle informazioni	1	Utilizzo schede valutazione performance	1	D		La proposta risulta semplice ed essenziale rispondente in maniera discreta agli standard richiesti. (coefficiente 0,60/Discreto).	coefficiente 0,60/Discreto 0,60	
F. LIVELLI DI SERVIZIO									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 17	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	La metodologia è ben strutturata e mira a un miglioramento continuo: il giudizio della Commissione è Buono. (Coefficiente 0,80/Buono)	Coefficiente 0,80/Buono 13,60
G. CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI							
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: c) Assenza di Piano: punti zero; d) Presenza di Piano: max punti 2	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 2

9


					operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)					
H. CYBERSICUREZZA										
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 4	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	Proposta rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. I processi e le politiche di sicurezza sono discretamente sviluppati e dettagliati. (Coefficiente 0,60/Discreto)				coefficiente 0,60/Discreto 2,40
I. PARI OPPORTUNITA' E INCLUSIONE LAVORATIVA NEI CONTRATTI PUBBLICI										
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	Criterio tabellare soddisfatto.				Direttamente su portale 2

j. PARI OPPORTUNITA' TRA UOMO E DONNA						
N.	Criterio di valutazione	Punt.max criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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 e: punti zero b) in caso di presenza della certificazione e: punti 2	Direttamente su portale 2

Punteggio complessivo ASSO Cooperativa Sociale 61,00 / 70 da riparametrare.

Indo

11

CENTO ORIZZONTI S.r.l. in consorzio stabile con NOIGROUP

A. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						Valutazione della commissione	Punteggio Attribuito
N.	Criterio di valutazione	Max punt.24	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	Criterio tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 1

[Signature]

[Signature]

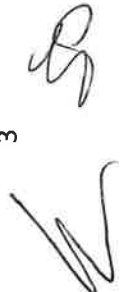
					consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 65 del D. Lgs. n. 36/2023: punti = 0,5; - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti al RTI/ Consorzio ordinario/GEIE/ Aggregazioni di rete ovvero dalle consorziate esecutrici in caso di consorzio di cui all'art. 65 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.
--	--	--	--	--	--

Jul 2 2

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.	20	D	L'offerta propone una struttura organizzativa chiara, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera buona agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. (Coefficiente 0,80/Buono).	Coefficiente 0,80/Buono 16,00
----	---	----	--	----	---	---	--------------------------------------

3





				- tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.			
A3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	3	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.	D	Le procedure per minimizzare il <i>turnover</i> (incentivi, flessibilità, percorsi di crescita) sono presenti. La commissione valuta discreta la proposta. (Coefficiente 0,60/discreto).	Coefficiente 0,60/discreto 1,80

Jul

[Signature]

B. COMPETENZE DEL PERSONALE						
N.	Criterio di valutazione	Punt-ma x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione	
		4				
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	Criterio tabellare soddisfatto. Direttamente su portale 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	Criterio tabellare soddisfatto. Direttamente su portale 3
C. FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
N.	Criterio di valutazione	Punt-ma x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione	
		3	Modalità e strumenti adottati per la formazione			La proposta formativa risponde in maniera discreta agli standard

C1	Misure formative	3	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	qualitativi e prestazionali richiesti (Coefficiente 0,60/Discreto).	Coefficiente 0,60/discreto 1,80
D ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (principali e opzionali)							
N.	Criterio di valutazione	Puntoma x 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	8	D	Proposta adeguata e significativa rispondente in maniera appropriata agli standard richiesti. La commissione ha apprezzato le proposte innovative.	

17

			massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: a) procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; b) mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente			(Coefficiente 0,80/Buono).	(Coefficiente 0,80/buono) 6,40
E STRUMENTI E FUNZIONALITA' A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI							
N.	Criterio di valutazione	Punt. max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione		
E1	Presenza di modalità innovative di contatto	1 4	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 e: punti zero; b) presenza: max punti 1	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 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	1	D	Le metodologie e gli strumenti per il monitoraggio e la supervisione sono descritti. Si apprezza la metodologia.	Coefficiente 0,80/buono)


 7

			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			(Coefficiente 0,80/Buono).	0,80
		Utilizzo schede valutazione performance	1	T	Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di schede: punti zero; b) presenza: max punti 1	Criterio Tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 1
E3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica di sicurezza delle informazioni	1	1	D		La proposta risulta semplice ed essenziale rispondente in maniera discreta agli standard richiesti. (coefficiente 0,60/Discreto).	(coefficiente 0,60/Discreto) 0,60

luc

F. LIVELLI DI SERVIZIO						
N.	Criterio di valutazione	Punt. max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	La metodologia è ben strutturata e mira a un miglioramento continuo: il giudizio della Commissione è Buono. (Coefficiente 0,80/Buono) 13,60
G. CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI						
N.	Criterio di valutazione	Punt. max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	Modalità di valutazione	
G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto	2	Presenza di un Piano Aziendale per la Sociale Responsabilità 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	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: c) Assenza di Piano: punti zero; d) Presenza di	Criterio Tabellare soddisfatto. Direttamente su portale 2

			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)		Piano: max punti 2		
H. CYBERSICUREZZA							
N.	Criterio di valutazione	Punt.ma x criterio:	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	Proposta rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. I processi e le politiche di sicurezza sono discretamente sviluppati e dettagliati. (Coefficiente 0,60/Discreto	coefficiente 0,60/Discreto 2,40
I. PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE LAVORATIVA NEI CONTRATTI PUBBLICI							
N.	Criterio di valutazione	Punt.ma x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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	2	T Modalità di attribuzione del punteggio:	Criterio Tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 2

Lul

pr

SA

			per la realizzazione di attività a esso connesse o strumentali		a) Assenza di Impegno: punti zero; b) Impegno: punti 2		
j. PARI OPPORTUNITA' TRA UOMO E DONNA							
N.	Criterio di valutazione	Punt. max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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 e: punti zero b) in caso di presenza della certificazione e: punti 2	Criterio Tabellare soddisfatto	Direttamente su portale 2

Punteggio complessivo Cento Orizzonti 56,40 / 70 da riparametrare.




PLANETCALL DIRECT

A. ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						Valutazione della commissione	Punteggio Attribuito
N.	Criterio di valutazione	Max punt.24	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub- criterio	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 esegutrici in caso di consorzio di cui	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 1

[Handwritten signature]

1

[Handwritten signature]

					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/Ag gregazioni 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.			
					Modello della struttura organizzativa Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate			



2

A2	Modello e qualità della struttura organizzativa	20	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	20	D	L'offerta è buona, propone una struttura organizzativa chiara, abbastanza dettagliata, rispondente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. (Coefficiente 0,80/Buono).	(Coefficiente 0,80/Buono) 16,00
----	---	----	---	----	---	--	---

Indo

h

h

				- processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.					
A3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	3	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.	D		Vengono proposte politiche di ritenzione e percorsi formativi di crescita professionale. Il giudizio è discreto. (Coefficiente 0,60/discreto).	(Coefficiente 0,60/Discreto)	1,80
B. COMPETENZE DEL PERSONALE									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio: 4	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione					

and

4

JS

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	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 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	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 3
C. FORMAZIONE PER IL PERSONALE							
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio: 3	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriterio	Modalità di valutazione		
			Modalità e strumenti adottati per la formazione degli operatori Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento	0		La proposta formativa risponde in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. (Coefficiente 0,60/Discreto).	(Coefficiente 0,60/discreto) 1,80

C1	Misure formative	3	programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC:	3	D		
			-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				
D ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (principali e opzionali)							
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio: 8	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriteri 0	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:	8	D	Descrizione poco omogenea il progetto di mantenimento /aggiornamento del manuale, sebbene apprezzabile, non è organicamente presentato. (Coefficiente 0,60/Discreto)	(Coefficiente 0,60/Discreto) 4,80

Sub

				a) procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella 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 x criterio: 4	Sub-criterio di valutazione	Punti max subcriteri o	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	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 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	1	D	La proposta di un team remoto di monitoraggio specializzato è un elemento distintivo. (Coefficiente 0,80/Buono)	(Coefficiente 0,80/Buono) 0,80		

7

[Signature]

[Signature]

				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	Utilizzo schede valutazione performance	1	T	Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di schede: punti zero; b) presenza: max punti 1	Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale 1
E3	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica di sicurezza delle informazioni	1	1		1	D		La proposta risulta semplice ed essenziale rispondente in maniera discreta agli standard richiesti. (coefficiente 0,60/Discreto).	(Coefficiente 0,60/Discreto) 0,60
F. LIVELLI DI SERVIZIO									
N.	Criterio di valutazione	Punt.ma x criterio: 17	Punti max sub-criterio	Sub-criterio di valutazione			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	La metodologia di rilevazione della qualità è dettagliata. Si attribuisce 0,80/Buono. (Coefficiente 0,80/Buono) 13.60	(Coefficiente 0,80/Buono)
G. CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI							
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub- criterio	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	2	T Modalità di attribuzione del punteggio: c) Assenza di Piano: punti zero; d) Presenza di Piano: max punti 2	Criterio tabellare soddisfatto. Direttamente su portale 2	

				impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)					
H. CYBERSICUREZZA									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio:	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		La gestione del rischio è formalizzata. Processi e politiche di sicurezza discretamente sviluppati e dettagliati. La proposta rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	(Coefficiente 0,60/Discreto)	2,40
I. PARI OPPORTUNITA' E INCLUSIONE LAVORATIVA NEI CONTRATTI PUBBLICI									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio:	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	Modalità di valutazione				
I1	Pari opportunità e inclusione lavorativa nei contratti pubblici	2	Impegno ad assumere (oltre alla soglia minima prevista come requisito di	2	T		Criterio tabellare soddisfatto..	Direttamente su portale	

Inde

sk

sk

				partecipazione) persone disabili, giovani e donne per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività a esso connesse o strumentali		Modalità di attribuzione del punteggio: a) Assenza di impegno: punti zero; b) Impegno: punti 2		2	
j. PARI OPPORTUNITA' TRA UOMO E DONNA									
N.	Criterio di valutazione	Punt.max x criterio: 2	Sub-criterio di valutazione	Punti max sub-criterio	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		Criterio tabellare soddisfatto.	Direttamente su portale	2

Punteggio complessivo Planetcall 54,80 / 70 da riparametrare.

Inde

AS

