

Verbale AGRM n.31 del 5.10.2022

VERBALE VALUTAZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA DI GARA

Procedura Aperta in forma aggregata, attraverso l'utilizzo del sistema informatico di negoziazione SINTEL, per fornitura del Servizio di CUP telefonico aziendale e Servizi Amministrativi di Front-office e Back-office, per un periodo di 48 mesi eventualmente rinnovabili fino ad ulteriori 48.

Questa Amministrazione, con decreto n.119/2022, ha predisposto gli atti relativi alla procedura aperta, attraverso l'utilizzo del sistema informatico di negoziazione SinTel, per l'affidamento della fornitura del Servizio di CUP telefonico aziendale e Servizi Amministrativi di Front-office e Back-office, per un periodo di 48 mesi eventualmente rinnovabili fino ad ulteriori 48.

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.95 del D.Lgs.50/2016.

Con determinazione dirigenziale n.451/2022 è stato nominato il seggio di gara, il quale ha redatto verbale n.21/2022 contenente gli esiti verifica della presenza della documentazione amministrativa richiesta

Con determinazione dirigenziale n.527/2022 è stata nominata la commissione di gara per la valutazione delle offerte tecniche ed economiche, relative alla procedura in oggetto.

PREMESSO CHE:

tramite la piattaforma SinTel di Regione Lombardia entro le h.11.00 del 13.5.2022, come previsto dal disciplinare di gara, hanno presentato domanda le seguenti ditte, per le quali è stato controllato il corretto invio della documentazione amministrativa dal seggio di gara (verbale del seggio di gara n.21 del 18.5.2022):

LOTTO	DITTE	Controllo presenza documentazione amministrativa
1	Ali Integrazione Società Cooperativa Sociale - Cagliari	SI
1	TVS Srl - Roma	SI
1	Consorzio Leonardo Servizi - Pistoia	SI
1	GPI Spa - Trento	SI
1	Nuovo Futuro Cooperativa Sociale – Rosignano Merittimo (LI)	SI
1	CSC Società Cooperativa Sociale – Ceto (BS)	SI
1	Acapo Società Cooperativa Sociale Integrata - Roma	SI
1	CNS Consorzio Nazionale Servizi - Bologna	SI
1	Cooperativa Sociale ASSO - Cesena	SI
2	Ali Integrazione Società Cooperativa Sociale - Cagliari	SI
2	TVS Srl - Roma	SI
2	Consorzio Leonardo Servizi - Pistoia	SI
2	GPI Spa - Trento	SI
2	Nuovo Futuro Cooperativa Sociale – Rosignano Merittimo (LI)	SI
2	Acapo Società Cooperativa Sociale Integrata - Roma	SI
2	CNS Consorzio Nazionale Servizi - Bologna	SI



2	Cooperativa Sociale ASSO - Cesena	SI
2	S.D.S. Srl - Taranto	SI

Nel corso di una serie di incontri, che si sono tenuti sia in presenza che tramite video-call tra il 17 giugno 2022 e il 5 ottobre 2022, si è riunita la commissione tecnica deputata alla valutazione dell'offerta tecnica, così composta:

- Presidente: Dr. Francesco Ferrè, Dirigente Amm.vo UOS Controllo di Gestione e Contyrollo Strategico dell'ASST della Valcamonica;
- Componente: Sig. Germano Sisti Collaboratore Amm.vo CUP/Sportelli territoriali dell'ASST della Valcamonica;
- Componente: Sig.ra Marusca Mazzi Coadiutore amm.vo CUP dell'ASST di Lodi;
- Verbalizzante: Dr.ssa Paola Lascioli, Collaboratore Amministrativo in servizio presso l'AGRM dell'ASST della Valcamonica

Nei suddetti incontri si è proceduto ad una approfondita valutazione, per i rispettivi lotti, delle offerte tecniche delle seguenti ditte:

- Lotto 1

- **Ali Integrazione Società Cooperativa Sociale - Cagliari**
- **TVS Srl – Roma**
- **Consorzio Leonardo Servizi – Pistoia**
- **GPI Spa – Trento**
- **Nuovo Futuro Cooperativa Sociale – Rosignano Merittimo (LI)**
- **CSC Società Cooperativa Sociale – Ceto (BS)**
- **Acapo Società Cooperativa Sociale Integrata – Roma**
- **CNS Consorzio Nazionale Servizi - Bologna**
- **Cooperativa Sociale ASSO – Cesena**

- Lotto 2

- **Ali Integrazione Società Cooperativa Sociale - Cagliari**
- **TVS Srl – Roma**
- **Consorzio Leonardo Servizi – Pistoia**
- **GPI Spa – Trento**
- **Nuovo Futuro Cooperativa Sociale – Rosignano Merittimo (LI)**
- **Acapo Società Cooperativa Sociale Integrata – Roma**
- **CNS Consorzio Nazionale Servizi - Bologna**
- **Cooperativa Sociale ASSO – Cesena**
- **S.D.S. Srl – Taranto**

La commissione ha effettuato l'analisi della documentazione tecnica presentata dalle ditte partecipanti, in considerazione dei criteri previsti all'interno della documentazione di gara per i rispettivi lotti, ed inserendo i punteggi attribuiti all'interno del file excell appositamente creato ed allegato al presente verbale.

In data 05/10/2022 i commissari dichiarano chiuse le attività della commissione tecnica, provvedendo a consegnare al RUP il presente verbale completo della tabella con i punteggi attribuiti, ai fini del proseguimento della procedura di gara.

Come si evince dalle tabelle dei punteggi relativi al Lotto 2, la ditta TVS s.r.l. di Roma al sottopunto 1.4 ha ricevuto un giudizio della commissione tecnica (media dei giudizi dei singoli commissari) pari a 0,3 e pertanto, ai sensi dell'articolo 17.2 del Disciplinare di gara, non è ritenuta idonea e non viene ammessa all'apertura delle offerte economiche.



Di quanto sopra è stato redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene così sottoscritto:

NOME E COGNOME	FIRMA
Dr. Francesco Ferrè	
Sig. Germano Sisti	
Sig.ra Marusca Mazzi	

Breno, 5 ottobre 2022

IL VERBALIZZANTE

(Dr.ssa Paola Lascioli)



LOTTO 1

ALI INTEGRAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commissione	14	0,8	0,7	0,7	10,286667	12,833333	L'offerente descrive puntualmente come intende organizzare il call center. Interessanti soluzioni di accessibilità per gli operatori portatori di disabilità buona la proposta di estensione orario come richiesto dalla SA
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utente inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,625000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione migliorativa
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,7	0,8	0,7	2,200000	2,894737	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una buona soluzione migliorativa
1.4	Sistema di autocollaborazione, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,8	0,7	6,133333	7,686667	L'offerente propone più che una buona soluzione relativamente alta customer interna ed alta reportistica
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,8	1,0	0,9	2,700000	3,000000	L'offerente propone un programma di inserimento valido e il numero di persone e di ore lavorate proposti, sono ottimi
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,750000	L'offerente propone soluzioni migliorative in linea con l'aspettativa
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commissione	16	0,6	0,6	0,6	9,600000	12,000000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,8	0,8	0,8	3,173333	3,956667	L'offerente propone una più che buona riduzione dei tempi massimi di attesa
2.3	Sistema di autocollaborazione, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,7	0,7	5,866667	7,333333	L'offerente propone una soluzione più che soddisfacente relativamente ai sistemi di controllo e monitoraggio degli errori
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,6	0,7	0,6	3,800000	4,956522	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato propone migliore soddisfacenti
		70					61,026259	

TVS Srl

OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE

Handwritten signature and initials: *RF* and *W*

1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,6	0,7	0,6	0,5	8,866667	11,063333	L'offerente propone una soluzione sostanzialmente in linea con l'atteso
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,6	0,6	0,6	0,5	1,800000	2,250000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,6	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,368421	L'offerente rispetto al livello di SLA richiesto, propone una soluzione in linea con l'atteso
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,7	0,6	0,7	5,333333	6,666667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone discrete soluzioni di controllo su più livelli, con accessibilità ai database
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,5	0,5	0,5	0,5	1,500000	1,666667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione pressoché in linea con l'atteso
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,5	0,6	0,6	0,6	2,833333	3,541667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone un set di soluzioni sufficiente rispetto all'atteso
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,6	0,6	0,6	0,6	9,600000	12,000000	Sulla base dei sottopunti specifici come traccia, si ritiene che l'offerta sia in linea, sia sulla proposta di ottimizzazione del servizio, sia sulla formazione proposta
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min, oppure 10 min, con prenotazione on-line)	4	0,6	0,6	0,6	0,6	2,400000	3,000000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,5	0,6	0,6	4,800000	6,000000	I sistemi di controllo ed autocontrollo proposti e descritti sono in linea con le richieste della SA.
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,7	0,6	0,6	0,7	4,400000	5,739130	Si ritiene che le migliori offerte siano numerose ed appropriate, sia per quanto riguarda il benessere e le performance del personale, sia per il grado di accessibilità dell'utente
		70						54,315885	

Consorzio Leonardo Servizi							MOTIVAZIONE	
OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,7	0,8	0,7	10,266667	12,833333	L'offerta relativa al punto soddisfa le richieste della SA, in particolare interessante il livello di esperienza nei profili professionali richiesti
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,250000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso



1.3	Livello minimo di SLA(Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,6	0,6	0,6	1.800000	2.368421	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una soluzione in linea con l'atteso	
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,6	0,6	4.800000	6.000000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso	
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,8	0,8	0,7	2.300000	2.555556	L'offerente propone un programma di inserimento valido, con chiara individuazione del personale in inserimento	
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,6	0,6	0,6	3.000000	3.750000	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto sufficiente nel complesso	
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,8	0,8	0,7	12.266667	15.333333	Risultano esplicitati programmi e protocolli che si intendono mettere in atto per la gestione, buoni i profili professionali e l'esperienza dimostrata nel settore	
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min, oppure 10 min con prenotazione on-line)	4	0,6	0,6	0,6	2.400000	3.000000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso	
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,7	0,7	0,6	5.333333	6.666667	L'offerente propone una discreta soluzione per la gestione dei controlli, anche sotto il profilo della reportistica e della frequenza	
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,8	0,8	0,7	4.600000	6.000000	I servizi aggiuntivi offerti coprono ogni aspetto dei servizi erogati, molto interessante l'introduzione dell'assistente di linea	
							70	60.757310	

OPERATORE ECONOMICO		GPI S.p.A.							
CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE	
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,8	0,7	0,7	10.266667	12.833333	Si ritiene valida la proposta sul punto, sia per l'aspetto organizzativo flessibile, sia per la metodologia di applicazione dei protocolli	
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore al 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,7	0,7	0,7	2.100000	2.625000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione migliorativa	
1.3	Livello minimo di SLA(Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,8	0,8	0,7	2.280000	3.000000	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una ragguardevole soluzione migliorativa	
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,8	0,8	6.400000	8.000000	L'offerente rispetta le richieste da capitolato, offrendo un buon set di soluzioni a copertura sia dei sistemi di monitoraggio che di verifica da parte della SA	
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,6	0,5	0,5	1.600000	1.777778	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione pressoché in linea con l'atteso	
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,8	0,8	0,8	4.000000	5.000000	I pacchetti migliorativi sono molteplici e coprono sia l'accessibilità degli utenti che i sistemi per la condivisione delle informazioni	

MS

 8/11

2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,7	0,7	0,7	0,8	10,666667	13,333333	Nel complesso si ritengono soddisfatte le richieste da capitolato con soluzioni espresse, valutate positivamente con organizzazione dei front office superiori all'atteso
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,6	0,7	0,7	0,6	2,466667	3,083333	L'offerente propone una discreta riduzione dei tempi massimi di attesa
2.3	Sistema di autocontrollo e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,8	0,8	0,8	6,400000	8,000000	L'offerente rispetta le richieste da capitolato, offrendo un buon set di soluzioni a copertura sia dei sistemi di monitoraggio che di verifica da parte della SA
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,7	0,7	0,7	0,7	4,200000	6,478261	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto più che buono nel complesso, interessante sistema dedicato allo sviluppo della telemedicina
		70						63,131039	

NUOVO FUTURO COOPERATIVA SOCIALE

OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,7	0,7	0,7	9,800000	12,250000	L'offerta è ritenuta discreta rispetto all'atteso, soprattutto per quanto riguarda l'ottimizzazione dell'organizzazione richiesta e la formazione del personale
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,625000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione migliorativa
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,7	0,8	0,7	2,150000	2,828947	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una più che buona soluzione migliorativa
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,7	0,7	5,333333	6,666667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione di reportistica e di elementi web a supporto del call center
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,333333	L'offerente propone un programma di inserimento discreto e il numero di persone e di ore lavorative proposti sono soddisfacenti
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,750000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,8	0,8	0,8	12,800000	16,000000	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto più che buono nel complesso, soprattutto l'estensione oraria sugli sportelli territoriali
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,8	0,7	0,6	2,826667	3,533333	L'offerente propone una buona riduzione dei tempi massimi di attesa

877


2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,7	0,7	5,333333	6,666667
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,6	0,7	0,7	4,000000	5,217391
		70					61,871339

Acapo societa' cooperativa sociale integrata							
OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,7	0,6	0,7	10,266667	12,833333
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,8	0,7	0,7	2,200000	2,750000
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,8	0,6	0,7	2,280000	3,000000
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	6	0,7	0,6	0,8	5,133333	7,666667
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,6	0,9	0,6	2,500000	2,777778
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,9	0,6	0,7	4,000000	5,000000
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,7	0,8	0,7	11,733333	14,866667
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,8	0,7	0,7	2,946667	3,683333
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,7	0,8	0,7	5,866667	7,333333
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,6	0,7	0,6	3,800000	4,956522
		70					64,667633

OPERATORE ECONOMICO: CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

M P P
M P P
M P P

CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,8	0,8	0,7	10,733333	13,416667	Sono ritenute buone le soluzioni proposte per ogni punto richiesto. Interessante l'esperienza nel profilo degli apicali e l'estensione della clausola sociale anche al middle level
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,625000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione migliorativa
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,8	0,8	0,7	2,280000	3,000000	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una più che valida soluzione migliorativa
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,7	0,7	0,8	5,866667	7,333333	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una interessante soluzione di accesso da parte del SA ai dati
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,7	0,7	0,7	2,050000	2,277778	L'offerente propone un programma di inserimento discreto e il numero di persone e di ore lavorative proposti sono soddisfacenti
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,375000	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto discreto nel complesso, con implementazione di operatori virtuale e gestione di partner del processo di recupero crediti
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,6	0,7	0,6	10,133333	12,666667	Nei complessi si ritengono soddisfatte le richieste da capitolato con soluzioni esposte valutate positivamente
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,7	0,7	0,7	2,800000	3,500000	L'offerente propone una discreta riduzione dei tempi massimi di attesa
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,7	0,7	5,866667	7,333333	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una interessante soluzione di accesso da parte del SA ai dati
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,7	0,7	0,7	4,200000	5,476261	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto discreto nel complesso, interessante l'offerta relativa alla gestione delle Centrali operative Territoriali
		70					62,006039	

OPERATORE ECONOMICO:

COOPERATIVA SOCIALE ASSO

CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE

Handwritten signature and initials




1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	9,800000	12,250000	L'offerta sviluppa sufficientemente le azioni da realizzare per l'ottimizzazione dei risultati; buona la proposta formativa. Interessante la soluzione informativa a sostegno degli operatori
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,625000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta soluzione migliorativa
1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 60%	3	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,763158	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una interessante soluzione migliorativa
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,7	0,7	0,7	0,7	5,333333	6,666667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una interessante soluzione di accesso da parte del SA ai dati
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorative	3	0,8	0,7	0,7	0,7	0,7	2,200000	2,444444	L'offerente propone un programma di inserimento valido e il numero di persone e di ore lavorative proposti sono interessanti
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,375000	I servizi aggiuntivi sono considerati discretamente migliorativi, con aumento della fascia oraria proposta
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	11,200000	14,000000	L'offerta sviluppa in modo soddisfacente le azioni da realizzare per l'ottimizzazione dei risultati con soluzioni di turn over degli operatori sulla sedi
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,6	0,7	0,7	0,6	0,6	2,466667	3,083333	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una discreta riduzione dei tempi di attesa
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,6	0,7	0,7	0,6	0,6	5,333333	6,666667	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione in linea con l'atteso
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	3	0,7	0,7	0,7	0,6	0,6	4,000000	5,217391	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto adeguato nel complesso
		70							50,091660	

CSC Società Cooperativa Sociale

OPERATORE ECONOMICO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Organizzazione del Servizio di Call Center, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	14	0,8	0,8	0,8	11,200000	14,000000	L'offerente propone più che buone soluzioni per ogni punto previsto, accuratamente rispondenti alle esigenze del SA, con estensione oraria appropriata ed efficace sistema di call back
1.2	Soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza inferiore ai 140 secondi previsti dal Capitolato Speciale	3	0,8	0,8	0,8	2,400000	3,000000	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una più che buona soluzione migliorativa

MRF
8/7

1.3	Livello minimo di SLA (Service Level Agreement) superiore al 50%	3	0,7	0,8	0,7	0,8	0,7	2.150000	2.828947	L'offerente rispetto al livello minimo di SLA richiesto, propone una più che buona soluzione migliorativa
1.4	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di Call Center (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,7	0,7	0,7	0,8	0,8	5.866667	7.333333	I sistemi di autocontrollo sono appropriati rispetto alla tipologia di attività, anche come frequenza proposta. Adeguato accesso autonomo ai dati da parte della SA
1.5	Programma di inserimento lavorativo di persone svantaggiate nell'attività di Call Center con indicazione del numero di persone e numero di ore lavorate	3	0,8	0,7	0,7	0,7	0,7	2.200000	2.444444	L'offerente propone un programma di inserimento valido e il numero di persone e di ore lavorative proposti sono ragguardevoli
1.6	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di Call Center	5	0,8	0,5	0,8	0,8	0,8	4.000000	5.000000	Le migliori offerte sono valutate più che positivamente, soprattutto il collegamento tramite fibra ottica e numeri dedicati per differenti linee di attività
2.1	Organizzazione del Servizio di CUP e Accettazione, con riferimento alle azioni che l'appaltatore intende mettere in atto per ottimizzare i risultati. Nella relazione dovranno inoltre essere esplicitati: - programmi, protocolli operativi e esempi di manuali per la formazione degli Operatori con specifico riferimento ai nuovi assunti; - eventuali estensioni di orario rispetto a quanto previsto nel Capitolato e relativi allegati; - profili professionali del personale e del Responsabile della Commessa	16	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	11.200000	14.000000	Si ritiene discreta l'offerta sulla formazione degli operatori e sulle azioni proposte per migliorare il servizio, soprattutto l'incanaglione del personale sulla base di determinati obiettivi
2.2	Riduzione del tempo massimo di attesa agli sportelli: rispetto a quanto previsto dal Capitolato Speciale (15 min. oppure 10 min. con prenotazione on-line)	4	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	3.200000	4.000000	L'offerente propone una considerevole riduzione dei tempi massimi di attesa
2.3	Sistema di autocontrollo, e strumenti di controllo da parte della ASST, sull'esecuzione del servizio di CUP e Accettazione (monitoraggio, reportistica, verifiche e controlli interni, accesso autonomo al Database da parte della ASST, ecc.)	8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	6.400000	8.000000	I sistemi di autocontrollo sono appropriati rispetto alla tipologia di attività, anche come frequenza proposta. Adeguato accesso autonomo ai dati da parte della SA, ritenuto performante il sistema di gestione code con estensione sugli sportelli territoriali
2.4	Eventuali servizi aggiuntivi e proposte per migliorare la qualità dei servizi di CUP e Accettazione	6	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8	4.500000	6.000000	Il set di pacchetti offerti in miglioramento del servizio è ritenuto più che buono nel complesso, con soluzioni allineate alle esigenze della SA ed estensione degli strumenti proposti anche sulla attività di sveltirevoqa
		70							66.606725	

NOME E COGNOME	FIRMA
Commissario (Presidente) Dr. Francesco Ferrè	
Commissario Sig. Germano Sisti	
Commissario Sig.ra Marusca Mazzi	

Breno 5 ottobre 2022

 817

17

Servizio di CUP telefonico aziendale e Servizi Amministrativi di Front-office e Back-office, per un periodo di 48 mesi eventualmente rinnovabili fino ad ulteriori 48



LOTTO 2

ALI INTEGRAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

OPERATORE ECONOMICO:	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,6	0,6	0,7	9,500000	10,961538	L'offerente sulla base delle richieste da capitolato, propone una soluzione in linea con le aspettative
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	In linea con le aspettative le modalità di impiego del personale con prevalenza di operatori part-time
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reperibilità utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,6	0,7	0,6	3,166667	4,130435	La proposta è ritenuta in linea con le richieste da capitolato
1.4	Ore/Messe Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,7	0,7	0,7	9,100000	13,000000	Buona l'offerta oraria mensile proposta
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente	8	0,6	0,6	0,6	4,800000	6,260879	Profili professionali proposti in linea con le aspettative
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,6	0,7	0,6	1,266667	1,407407	Non adeguatamente specificato il tempo di subentro
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,6	0,6	0,7	1,900000	2,714285	La proposta è in linea con le richieste da capitolato, alcuni argomenti sembrano non pertinenti
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,863636	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,6	0,7	3,333333	4,347825	La proposta sul punto volto al contenimento del turn over si ritiene in linea con le aspettative
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello sventaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,6	0,7	0,7	0,666667	0,833333	Si ritiene in linea con le aspettative, l'impiego proposto di personale svantaggiato
		70					56,903947	

TVS SHI

OPERATORE ECONOMICO:	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Programma di gestione dei servizi in linea con le richieste da capitolato descritte nello specifico
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Le proposte relative all'impiego del personale risultano sufficienti

117

1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,6	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,913043	Gli strumenti di verifica e la relativa reportistica proposti risultano sufficienti
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,2	0,3	0,4	0,6	3,900000	5,571429	Offerta oraria non idonea: riduzione incompatibile con l'attuale attività
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,6	0,6	0,6	0,6	4,800000	6,260870	Profili professionali proposti in linea con le aspettative
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,6	0,7	0,7	0,7	1,333333	1,481481	Cronoprogramma operativo in linea con le aspettative
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,6	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,571429	La proposta è ritenuta in linea con le aspettative
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,6	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,454545	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,6	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,913043	La proposta sul punto volto al contenimento del turn over si ritiene in linea con le aspettative
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,6	0,6	0,6	0,6	0,600000	0,750000	Si ritiene linea con le aspettative, l'impiego proposto di personale svantaggiato
		70						47,685071	

Consorzio Leonardo Servizi

OPERATORE ECONOMICO:	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Programma di gestione dei servizi in linea con le richieste da capitolato descritte nello specifico
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Pianificazione e programmazione del servizio in linea con le aspettative, anche in termini di flessibilità e gestione delle criticità
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,913043	Strumenti di verifica volti a migliorare e rispettare le percentuali di errore dai report
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,6	0,6	0,6	7,800000	11,142857	Offerta oraria sufficiente a garantire l'erogazione delle prestazioni
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,6	0,6	0,6	4,800000	6,260870	Profili professionali proposti in linea con le aspettative
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,7	0,7	0,6	1,333333	1,481481	Apprezzabile la tempistica proposta per il subentro nella attività operativa
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,6	0,6	0,7	1,900000	2,714286	La proposta si ritiene adeguata alla necessità di apprendimento e conoscenza richieste per i vari ruoli, benché risonante
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,454545	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia sufficiente al fine di premiare la professionalità degli operatori
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Buona la proposta sul punto volto al contenimento del turn over degli operatori
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,7	0,7	0,8	0,733333	0,916667	Si ritiene più che adeguato l'impiego proposto di personale svantaggiato ed il programma di inserimento esposto

GR
HM

OPERATORE ECONOMICO:	70	54.218.198	GPI S.p.A.				PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE					
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,7	0,8	0,7	11,000000	12,692308	Apprezzabile l'offerta circa la gestione dei servizi e i sistemi e le soluzioni di monitoraggio del personale					
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,7	0,7	0,7	10,500000	12,115385	Si ritiene più che soddisfacente la proposta di impiego del personale e la gestione di eventuali criticità.					
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Gli strumenti di reportistica proposti sono ritenuti più che adeguati alle richieste					
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,5	0,6	0,6	7,366667	10,523810	Offerta oraria appena sufficiente a garantire l'erogazione delle prestazioni					
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,7	0,6	0,7	5,333333	6,966522	Profili professionali proposti in linea con le esigenze della SA, ben delimitati nell'offerta					
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,7	0,7	0,7	1,400000	1,555556	Apprezzabile la tempestiva proposta per il subentro nella attività operativa					
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	3,000000	La proposta si ritiene più che adeguata alla necessità di apprendimento e conoscenza richieste per i vari ruoli					
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,6	0,7	2,000000	2,727273	Abbastanza valido il sistema incentivante proposto valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità					
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,7	0,6	3,333333	4,347626	Buona la proposta sul punto volto al contenimento del turn over degli operatori					
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,7	0,8	0,7	0,733333	0,916667	Si ritiene più che adeguato l'impiego proposto di personale svantaggiato ed il programma di inserimento esposto					
		70					59,400562						

OPERATORE ECONOMICO:	NUOVO FUTURO COOPERATIVA SOCIALE											
CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE				
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Programma di gestione dei servizi in linea con le richieste da capitolato descritte nello specifico				
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Si ritiene abbastanza soddisfacente la proposta di impiego del personale e la gestione di eventuali criticità.				
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,6	0,6	0,7	3,166667	4,130435	L'offerente sulla base della richiesta da capitolato, propone una soluzione pressoché in linea con l'atteso				
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,7	0,7	0,7	9,100000	13,000000	Buona l'offerta oraria mensile proposta				

1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,7	0,7	0,6	5,333333	6,956522	Profili professionali proposti in linea con le esigenze della SA, ben delineati nell'offerta
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto.	2	0,6	0,6	0,6	1,200000	1,333333	Cronoprogramma operativo in linea con le aspettative
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,7	0,7	0,6	2,000000	2,857143	La proposta si ritiene più che sufficiente rispetto alla necessità di apprendimento e conoscenze richieste per i vari ruoli
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,863636	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,6	0,6	0,7	3,166667	4,130435	La proposta sul punto volto al contenimento del turn over si ritiene in linea con le aspettative
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,6	0,7	0,6	0,633333	0,791667	Si ritiene in linea con le aspettative l'impiego proposto di personale svantaggiato
		70					56,832401	

Acapo societa' cooperativa sociale integrata

OPERATORE ECONOMICO:	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,8	0,8	0,9	13,000000	15,000000	Convincente e dettagliata la presentazione programma di gestione dei servizi
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità -- integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc..)	15	0,9	0,8	0,9	13,000000	15,000000	Si apprezza la proposta di impiego delle risorse, in particolare le proposte sull'utilizzo flessibile degli operatori
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Gli strumenti di reportistica proposti sono ritenuti più che adeguati alle richieste
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,6	0,6	0,6	7,800000	11,142857	Sufficiente l'offerta oraria mensile proposta
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,6	0,8	0,7	6,133333	8,000000	Profili professionali proposti adeguati con le esigenze della SA, ben delineati nell'offerta, con comprovata esperienza acquisita nel settore
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,9	0,9	0,9	1,800000	2,000000	Si ritiene più che apprezzabile la tempestiva proposta per il subentro nella attività operativa
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,8	0,7	0,6	2,100000	3,000000	La proposta si ritiene adeguata alla necessità di apprendimento e conoscenze richieste per i vari ruoli, il programma è ben adeguato alla attività svolta
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	2,863636	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,8	0,8	3,833333	5,000000	Buona la proposta sul punto volto al contenimento del turn over degli operatori
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,8	0,8	0,8	0,800000	1,000000	Si ritiene molto buono l'impiego proposto di personale svantaggiato ed il programma di inserimento esposto

54
977

OPERATORE ECONOMICO:	70	67,577714	CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI				PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE					
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,8	0,8	0,8	12,000000	13,846154	Specifiche sul programma di gestione e servizi erogati ben dettagliate					
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,8	0,8	0,8	12,000000	13,846154	Si ritiene buona la proposta di impiego del personale e la gestione di eventuali criticità. Apprezzabile la rapidità di intervento correttivo in caso di assenze non programmate					
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,8	0,7	0,8	3,833333	5,000000	Buona la proposta per l'applicativo sulla correzione dei report					
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,7	0,7	0,7	9,100000	13,000000	Buona l'offerta chiara mensile proposta					
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,7	0,7	0,7	5,600000	7,304348	Profili professionali proposti adeguati alle esigenze della SA, ben delineati nell'offerta					
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appello	2	0,6	0,6	0,7	1,266667	1,407407	Cronoprogramma operativo in linea con le aspettative.					
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,6	0,6	0,6	1,800000	2,571429	La proposta si ritiene sufficientemente adeguata alla necessità di apprendimento e competenze richieste per i vari ruoli					
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,8	2,200000	3,000000	Valido il meccanismo di premialità. Molto interessante il passaggio di livello contrattuale automatico					
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Buona la proposta sul punto volto al contenimento del turn over degli operatori					
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,8	0,7	0,8	0,766667	0,958333	Si ritiene più che adeguato l'impiego proposto di personale svantaggiato					
		70					65,499042						
OPERATORE ECONOMICO:	COOPERATIVA SOCIALE ASSO												
CRITERIO	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE					
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,7	0,7	0,7	10,500000	12,115385	Apprezzabile l'offerta circa la gestione dei servizi. Utile la miglior offerta di apertura dello sportello su due sedi					
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc.)	15	0,7	0,7	0,7	10,500000	12,115385	Si ritiene più che soddisfacente la proposta di impiego del personale e la gestione di eventuali criticità.					
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Apprezzabile la proposta di controllo tramite portale visibile alla SA					
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,7	0,7	0,7	9,100000	13,000000	Buona l'offerta chiara mensile proposta					

DA
MH
W

1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,7	0,6	0,7	5,333333	6,956522	La proposta sul punto è ritenuta migliorativa rispetto alla richiesta da capitolato
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,8	0,8	0,8	1,600000	1,777776	Decisamente apprezzabile la tempistica proposta per il subentro nella attività operativa
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	3,000000	La proposta si ritiene più che adeguata alla necessità di apprendimento e conoscenze richieste per i vari ruoli
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,7	2,000000	2,727273	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,6	0,7	3,666667	4,782609	La proposta sul punto è ritenuta convincente rispetto alla richiesta da capitolato
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,7	0,7	0,7	0,700000	0,875000	Si ritiene più che adeguato l'impiego proposto di personale svantaggiato
		70					61,915168	



S.D.S. S.R.L.

OPERATORE ECONOMICO:	OGGETTO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	GIUDIZIO COMMISSARIO 1	GIUDIZIO COMMISSARIO 2	GIUDIZIO COMMISSARIO 3	PUNTEGGIO COMMISSIONE	PUNTEGGIO RIPARAMETRATO	MOTIVAZIONE
1.1	Programma di gestione dei servizi erogati nel contesto di ogni specifica area di intervento con specifica indicazione dell'articolazione organizzativa proposta	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	Il programma di gestione è presente e viene indicata l'articolazione organizzativa, benché non particolarmente dettagliata.
1.2	Modalità di impiego del personale nell'integrazione dei servizi tenuto conto dei principi di dinamicità e di flessibilità - integrazione tesa a far fronte alle criticità del servizio (coordinamento, gestione dei picchi di lavoro, interventi urgenti e non programmati, ecc..)	15	0,6	0,6	0,6	9,000000	10,384615	La proposta è ritenuta sufficiente, anche se risulta sintetica
1.3	Strumenti di verifica adottati sulle attività svolte, nonché la reportistica utilizzata, al fine di garantire e rendere evidente la qualità complessiva delle prestazioni erogate ed il rispetto delle percentuali di errori ammesse dalla stazione appaltante.	5	0,6	0,6	0,6	3,000000	3,913043	La proposta è ritenuta in linea con le richieste da capitolato
1.4	Ore/Mese Complessivamente Offerte Per l'erogazione Delle Prestazioni Mensilmente Richieste	13	0,6	0,6	0,6	7,800000	11,142657	Offerta oraria sufficiente a garantire l'erogazione delle prestazioni
1.5	Dotazione organica ed i rispettivi profili professionali, specificando anche quello del referente.	8	0,6	0,6	0,7	5,066667	6,606696	Profili professionali proposti in linea con le aspettative
1.6	Cronoprogramma Operativo Per l'implementazione Delle Attività Oggetto Dell'appalto	2	0,7	0,6	0,7	1,333333	1,481481	Abbastanza apprezzabile la tempistica proposta per il subentro nella attività operativa
1.7	Programma di formazione del personale	3	0,7	0,7	0,7	2,100000	3,000000	La proposta si ritiene adeguata alla necessità di apprendimento e conoscenze richieste per i vari ruoli
1.8	Sistemi incentivanti adottati al fine di garantire la professionalità e la soddisfazione	3	0,7	0,7	0,6	2,000000	2,727273	Si ritiene che il sistema incentivante proposto sia valido al fine di premiare la professionalità degli operatori coinvolgendoli nella loro pluralità
1.9	Azioni volte al contenimento del turn over degli operatori	5	0,7	0,7	0,7	3,500000	4,565217	Buona la proposta sul punto volto al contenimento del turn over degli operatori
1.10	Numero e qualifica degli operatori svantaggiati inseriti nell'organico, natura dello svantaggio, in relazione alla prestazione lavorativa richiesta e qualità e personalizzazione del programma di inserimento lavorativo	1	0,6	0,7	0,6	0,633333	0,791667	Si ritiene in linea con le aspettative l'impiego proposto di personale svantaggiato

JP
114

54,999465

70

NOME E COGNOME	FIRMA
Commissario (Presidente) Dr. Francesco Ferrè	
Commissario Sig. Germano Sisti	
Commissario Sig.ra Marusca Mazzi	Marusca Mazzi

Breno 5 ottobre 2022