

**Gara d'appalto per la gestione di servizi di Segretariato Sociale e Front Office presso le sedi territoriali dello Sportello Sociale dell'Unione Terre d'Argine**

**VERBALE ESAME PROGETTO TECNICO**

Carpi, 3 dicembre 2020

**SEDUTA RISERVATA DI VALUTAZIONE**

**DATA 03/12/2020**

Il giorno 3 dicembre, alle ore 14.45, in collegamento su piattaforma Meet, in osservanza delle disposizioni dei Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri in merito all'emergenza sanitaria da Covid –19, sono presenti i Signori:

1. **Francesco Scaringella** nato a Modena il 16/05/1970, domiciliato per la carica presso Unione Terre d'Argine nella sede di C.so A. Pio 91 a Carpi, quale Dirigente, agente non in proprio ma nella sua veste di Dirigente Responsabile *pro tempore* del Settore dei Servizi Socio Sanitari e Presidente della Commissione Giudicatrice nominata con Determinazione Dirigenziale della Centrale Unica di Committenza n. 1207 del 26/11/2020, ai fini della valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa relativa alla procedura aperta per l'affidamento della gestione di "Servizi di Segretariato Sociale e Front Office presso le sedi territoriali dell'Unione Terre d'Argine"
2. **Daniela Arcangeli**, in qualità di Commissario, nominata con la suindicata determinazione n. 1207 del 26/11/2020;
3. **Paola Elisa Rossetti** in qualità di Commissario, nominata con la suindicata determinazione n. 1207 del 26/11/2020;
4. **Barbara Papotti**, in qualità di Segretario Verbalizzante, nominata con la suindicata determinazione n. 1207 del 26/11/2020;

- **richiamato** quanto riportato nel precedente "Verbale di Seduta Pubblica" del 24/11/2020 concernente la verifica della documentazione amministrativa e nel Provvedimento di ammissione/esclusione Prot. n. 60502 del 30/11/2020 con il quale si dispone l'ammissione alla gara della seguente ditta che ha presentato offerta:

1. **CONSORZIO DI SOLIDARIETA' SOCIALE DI MODENA soc coop - via Brasili n. 91 - 41122 MODENA MO – ditte esecutrici CALEIDOS coop. soc. e IL MANTELLO coop. soc. a r.l.;**

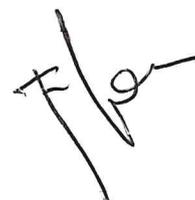
- **preso atto** che l'attuale seduta della Commissione non ha carattere pubblico, ed è volta all'esame dell'Offerta tecnica contenuta nella Busta telematica "busta tecnica", così come prescritto nel Disciplinare di Gara relativa alla presente procedura aperta;

#### **CIO' PREMESSO**

Francesco Scaringella, nella sua preindicata qualità di Presidente della Commissione Giudicatrice, apre i lavori della Commissione e si procede, ai fini di una valutazione appropriata e puntuale del progetto presentato, alla lettura degli articoli del capitolato afferenti l'argomento, soffermando in particolare l'attenzione sui punti che costituiscono le linee guida dell'attività di valutazione del collegio giudicante.

Ai sensi dell'art. 19 del Capitolato d'appalto, approvato con Determina del Dirigente Responsabile del Settore Servizi Socio Sanitari n. 1098 del 04/11/2020, i lavori di detta commissione avranno a riferimento gli elementi di natura qualitativa concernenti l'efficacia gestionale dei servizi, il merito tecnico e la qualità dei progetti e le capacità imprenditoriali delle imprese partecipanti, secondo i seguenti parametri:

Qualità del Servizio Punteggio massimo attribuibile: 70 punti



## OFFERTA TECNICA: Max punti 70

Quanto al merito tecnico/qualitativo del progetto di gestione del servizio globalmente inteso e le capacità imprenditoriali delle imprese partecipanti verranno applicati i seguenti parametri valutativi ai fini dell'attribuzione dei 70 punti a disposizione:

### A. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

CRITERI	Punteggi massimi
<b>1. Valore tecnico-funzionale del progetto di gestione delle attività</b> Modello organizzativo proposto per la gestione del servizio in rapporto a programmazione, modalità esecutive, metodologie di intervento: <ul style="list-style-type: none"><li>- qualità e quantità delle attività offerte;</li><li>- capacità di gestione e organizzazione tali da garantire un efficiente svolgimento dei servizi e una efficace risposta agli utenti in conformità a quanto previsto nel capitolato;</li><li>- piano organizzativo delle risorse umane utilizzate;</li><li>- interventi di formazione degli operatori e loro inquadramento contrattuale;</li><li>- sistema di autovalutazione adottato.</li></ul>	40
<b>2. Sviluppo progettuale delle attività</b> , con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"><li>- coordinamento e monitoraggio delle attività;</li><li>- integrazione tra i vari ambiti;</li><li>- connessione con gli uffici dell'amministrazione e con gli enti esterni (organizzazioni e istituzioni) coinvolti nelle diverse attività oggetto dell'appalto;</li><li>- precisa organizzazione dei vari servizi.</li></ul>	10
<b>3. Quantità e qualità dei curricula professionali delle risorse umane:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- qualificazione professionale ed esperienza del Responsabile Unico della Gestione tecnica e dell'organizzazione dei servizi, come da curriculum;</li><li>- numero, qualificazione professionale ed esperienza degli operatori addetti alla gestione delle attività e ruolo attribuito all'interno del progetto, come da curriculum</li></ul>	5
<b>4. Esperienze di gestione</b> in ambito di analoghi servizi degli ultimi 3 anni, eventuali attività di ricerca e progettazione prodotta direttamente o partecipando ad attività esterne; livello e assetto organizzativo dell'azienda	5
<b>5. Proposte migliorative del servizio: azioni o attività di miglioramento</b> oltre le caratteristiche previste dal capitolato, predisposizione di mezzi, attrezzature e/o attività aggiuntive senza oneri per l'amministrazione e coerenti con l'oggetto del servizio	10
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>70</b>

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a **35 su 70 calcolata prima di procedere alla c.d. riparametrazione** per il punteggio tecnico complessivo. Il concorrente che non raggiunge predetta soglia **sarà pertanto escluso** dalla gara.

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale, è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara, in base alla seguente articolazione di giudizi:

Coefficiente	Articolazione giudizi
0,00-0,19	Insufficiente
0,20 - 0,49	Scarso
0,50 - 0,59	Sufficiente
0,60 - 0,79	Buono
0,80 - 0,89	Molto buono
0,90 - 1,00	Ottimo

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 19 del Capitolato si precisa che il coefficiente attribuito all'offerta sarà ottenuto dalla media delle valutazioni dei singoli commissari, considerando fino alla seconda cifra dopo la virgola per arrotondamento, sia nella media delle valutazioni dei commissari, sia nel calcolo del punteggio.

Per procedere all'analisi dell'Offerta Tecnica prodotta dai concorrenti relativamente alla valutazione del **CRITERIO 1. Valore tecnico-funzionale del progetto di gestione delle attività (max. 40 punti)**, si dà lettura al progetto tecnico:

Il progetto riporta una descrizione completa delle attività previste e dell'articolazione organizzativa proposta.

La proposta è conforme al Capitolato, ma sconta una conoscenza che pare non approfondita dello sportello sociale e della funzione di accesso che risulta espressa in modo generale, si rileva in tal senso l'esposizione non esauriente del tema del rapporto tra lo sportello sociale e il servizio sociale territoriale che è fondamentale ai fini della gestione del servizio.

Si apprezzano per contro in particolare:

- il richiamo alle funzioni di accoglienza ed ascolto e all'integrazione tra sportello sociale e sportelli sanitari;
- la proposta del servizio di call center che pare bene studiato ed organizzato;
- le strategie per il contenimento del turnover e la previsione di momenti di supervisione organizzativa;
- l'elaborazione di un sistema di monitoraggio e verifica delle prestazioni rese e la previsione di indicatori di qualità.

Il piano organizzativo delle risorse umane, i livelli di inquadramento delle stesse e le attività di formazione sono coerenti con quanto richiesto dal Capitolato, pare tuttavia ridondante la presenza del coordinatore intermedio per la gestione di un servizio relativamente poco articolato sul piano del personale impiegato.

Il giudizio espresso dalla Commissione, con riferimento al criterio **1. Valore tecnico-funzionale del progetto di gestione delle attività. (max. 40 punti)** è, all'unanimità, **BUONO 0,79** e conseguentemente vengono assegnati **31,60 punti** ( $0,79 \times 40 = 31,60$ ).

Per procedere nell'analisi dell'Offerta Tecnica prodotta dal concorrente relativamente alla valutazione del **CRITERIO 2. Sviluppo progettuale delle attività (max. 10 punti)**, si prosegue nella lettura del progetto tecnico:

La proposta è conforme al Capitolato e prevede una buona descrizione dello sviluppo progettuale delle attività.

Si apprezzano in particolare:

- la proposta di articolazione oraria dei servizi di front office, back office e call center;
- l'ampia flessibilità proposta;
- la disponibilità alle eventuali ulteriori esigenze di servizio;
- la proposta di strumentazione e modalità di comunicazione esterna (utenze telefoniche, messaggistica, ecc.);
- la ricerca della uniformità di modelli di accesso sui quattro territori, attraverso il raccordo costante tra gli operatori operanti nelle diverse sedi, la previsione di un vademecum operativo condiviso, l'adozione di buone prassi comuni.

Si rileva come possibile criticità la sovrapposizione tra il ruolo del coordinatore intermedio e la sua funzione di operatore di sportello.

Da chiarire in termini operativi il rapporto tra call center e sportello.

Nel progetto non sono espressi compiutamente gli aspetti relativi alla raccolta dei dati per i flussi informativi regionali obbligatori.

La previsione di chiusure del servizio dovrà essere rivista in sede di avvio del servizio.

Il giudizio espresso dalla Commissione, con riferimento al criterio **2. Sviluppo progettuale delle attività (max. 10 punti)** è, all'unanimità, **BUONO 0,70** e conseguentemente vengono assegnati **7,00 punti** ( $0,70 \times 10 = 7$ )

Per procedere nell'analisi dell'Offerta Tecnica prodotta dai concorrenti relativamente alla valutazione del **CRITERIO 3. Quantità e qualità dei curricula professionali delle risorse umane (max. 5 punti)**, si prosegue nella lettura del progetto tecnico:

La Commissione rileva una sufficiente esperienza del personale in servizi coerenti con quelli previsti dall'affidamento, ancorché sia prevalente l'attività svolta in ambito di servizi all'immigrazione.

Si rilevano diverse intersezioni e sovrapposizioni sui ruoli che andranno chiarite.

L'amministrazione si riserva di relazionarsi con il gestore, nella fase di esecuzione del contratto, per la definizione del monte ore dei singoli operatori e del loro ruolo specifico.

Il giudizio espresso dalla Commissione, con riferimento al criterio **3. Quantità e qualità dei curricula professionali delle risorse umane (max. 5 punti)** è, all'unanimità, **SUFFICIENTE 0,55** e conseguentemente vengono assegnati **2,75 punti** ( $0,55 \times 5 = 2,75$ )

Per procedere nell'analisi dell'Offerta Tecnica prodotta dai concorrenti relativamente alla valutazione del **CRITERIO 4. Esperienze di gestione (max. 5 punti)**, si prosegue nella lettura del progetto tecnico.

La Commissione rileva che le esperienze di gestione espresse come servizi di front office, sono quasi esclusivamente relative ai centri stranieri che, pur essendo sportelli informativi rivolti ai cittadini, hanno comunque un carattere specialistico e con prevalenza di gestione di pratiche relative alla regolarità del soggiorno e ad aspetti amministrativi, ove risulta certamente più sfumato il ruolo di ascolto e comprensione di problematiche sociali e socio sanitarie.



Il giudizio espresso dalla Commissione, con riferimento al criterio **4. Esperienze di gestione (max. 5 punti)** è, all'unanimità, **SUFFICIENTE 0,52** e conseguentemente vengono assegnati **2,60 punti** ( $0,52 \times 5 = 2,60$ )

Per concludere l'analisi dell'Offerta Tecnica prodotta dai concorrenti relativamente alla valutazione del **CRITERIO 5. Proposte migliorative del servizio: azioni o attività di miglioramento (max. 10 punti)**, si prosegue nella lettura del progetto tecnico:

La Commissione rileva che l'elencazione proposta sia meramente relativa a strumenti organizzativi interni, in molti casi già citati e valutati in altre sezioni dell'offerta, più che a veri e propri miglioramenti del servizio.

Il giudizio espresso dalla Commissione, con riferimento al criterio **5. Proposte migliorative del servizio: azioni o attività di miglioramento (max. 10 punti)** è, all'unanimità, **SCARSO 0,40** e conseguentemente vengono assegnati **4,00 punti** ( $0,40 \times 10 = 4$ )

Alle 16.45 si concludono i lavori della Commissione Giudicatrice, il Presidente dichiara chiusa la valutazione dell'Offerta Tecnica e la Commissione conclude il suo lavoro attribuendo i punteggi provvisori per l'elemento di valutazione qualitativa all' Offerta tecnica, ottenuti sommando i punteggi degli elementi:

CRITERI	Punti max
1 Valore tecnico-funzionale del progetto di gestione delle attività	40
2 Sviluppo progettuale delle attività	10
3 Quantità e qualità dei curricula professionali delle risorse umane	5
4 Esperienze di gestione	5
5 Proposte migliorative del servizio: azioni o attività di miglioramento	10
<b>TOTALE VALUTAZIONE PROGETTO TECNICO</b>	<b>70</b>

I punteggi sono riassunti nella seguente tabella:

**1. Valore tecnico-funzionale del progetto di gestione delle attività**

DITTA	SCARINGELLA	ARCANGELI	ROSSETTI	MEDIA	PUNTEGGIO
001	0,79	0,79	0,79	0,79	<b>31,60</b>

**2. Sviluppo progettuale delle attività**

DITTA	SCARINGELLA	ARCANGELI	ROSSETTI	MEDIA	PUNTEGGIO
001	0,70	0,70	0,70	0,70	<b>7,00</b>

**3. Quantità e qualità dei curricula professionali delle risorse umane**

DITTA	SCARINGELLA	ARCANGELI	ROSSETTI	MEDIA	PUNTEGGIO
001	0,55	0,55	0,55	0,55	<b>2,75</b>

**4. Esperienze di gestione**

DITTA	SCARINGELLA	ARCANGELI	ROSSETTI	MEDIA	PUNTEGGIO
001	0,52	0,52	0,52	0,52	<b>2,60</b>

**5. Proposte migliorative del servizio: azioni o attività di miglioramento**

DITTA	SCARINGELLA	ARCANGELI	ROSSETTI	MEDIA	PUNTEGGIO
001	0,40	0,40	0,40	0,40	<b>4,00</b>

<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>	<b>47,95</b>
-------------------------	--------------

*Opus*

*B*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

L'operatore economico che ha presentato l'offerta tecnica è pertanto valutato come segue:  
**CONSORZIO DI SOLIDARIETA' SOCIALE DI MODENA soc coop – ditte esecutrici  
CALEIDOS coop. soc. e IL MANTELLO coop. soc. a r.l. – 47,95 punti complessivi.**

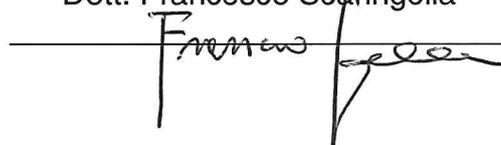
Il presente verbale viene sottoscritto da Francesco Scaringella – Presidente della Commissione Giudicatrice, dai due Commissari e dal Segretario.

Visto, approvato e sottoscritto:

Il Dirigente *pro tempore* del Settore dei Servizi Socio Sanitari

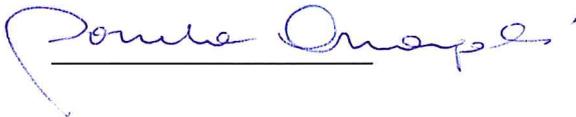
Presidente di Gara

Dott. Francesco Scaringella

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francesco Scaringella', written over a horizontal line.

I Commissari

Dott.ssa Daniela Arcangeli

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Daniela Arcangeli', written over a horizontal line.

Dott.ssa Paola Elisa Rossetti

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paola Elisa Rossetti', written over a horizontal line.

Il segretario verbalizzante

Dott.ssa Barbara Papotti

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Barbara Papotti', written over a horizontal line.