

**GECA 1/2024**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI  
URP PER REGIONE LOMBARDIA E SUPPORTO DEL CENTRO EUROPE DIRECT LOMBARDIA  
2024 – 2026 - CIG: B03EA6BA56**

**Verbale di valutazione delle offerte tecniche**

La Commissione di valutazione, costituita da:

- Daniela Martelli, in qualità di Presidente della Commissione;
- Federica Morandi, in qualità di Componente della Commissione;
- Lucia Ferrari, in qualità di Componente della Commissione;
- assiste la commissione giudicatrice, Graziella Bellisario, della Struttura Programmazione Acquisti e Gestione Appalti, con funzione di segretaria verbalizzante;

si è riunita in conference call tramite applicativo Teams nelle giornate del 04/04/2024 e del 09/04/2024, durante le quali si è proceduto alla valutazione delle offerte tecniche degli operatori economici.

Gli esiti delle valutazioni sono riassunti nella scheda allegata.

Milano, 09/04/2024

Allegato:

- Scheda Commissione

Letto, confermato e sottoscritto

Daniela Martelli                      **f.to digitalmente**

Federica Morandi                    **f.to digitalmente**

Lucia Ferrari                         **f.to digitalmente**

GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI URP PER REGIONE LOMBARDIA E SUPPORTO DEL CENTRO EUROPE DIRECT LOMBARDIA 2024 – 2026 - CIG: B03EA6BA56														
SCHEDA ANALITICA DI VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE PUNTEGGI														
CRITERI DI VALUTAZIONE	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	Pirene S.r.l.						Società Cooperativa Culture					
1. Efficacia del sistema di pianificazione generale della commessa, adeguatezza e completezza dell'esecuzione delle attività del contratto, incluse le modalità di rendicontazione (max punti 25)	/		La proposta presenta un sistema di gestione del servizio accettabile, basato su strumenti ICT e nuove tecnologie e che terrà in considerazione le attività di comunicazione e relazione con i cittadini. La struttura organizzativa messa a disposizione prevede il costante aggiornamento degli operatori e viene indicata la struttura del gruppo di lavoro composta da un team leader e un operation manager a supporto. Tuttavia, il progetto non dettaglia in maniera completa l'esecuzione delle attività del contratto e, inoltre, le modalità di rendicontazione non esplicitano le attività di raccordo con l'Amministrazione. Nel complesso l'offerta viene considerata quasi sufficiente poiché non presenta una dettagliata esecuzione delle attività di contratto.						La proposta per la gestione dell'URP delinea un ottimo modello di servizio che dettaglia le attività sia di SpazioRegione che di Europe Direct e che si fonda su pilastri gestionali e su un processo di erogazione finalizzato a garantire la massima accessibilità, fruibilità e soddisfazione del servizio. L'offerta presenta validi elementi di innovazione nei servizi di erogazione, nei processi e nelle modalità di relazione e comunicazione, ivi incluse le modalità di rendicontazione. E' ben dettagliata la struttura organizzativa, che evidenzia i ruoli dei responsabili (responsabile commessa e coordinatore SpazioRegione). Nel complesso l'offerta viene considerata ottima in quanto pienamente rispondente alle esigenze dell'Amministrazione.					
		PUNTI MAX	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio
		25,00		0,60	0,40	0,60	0,53	0,53	13,33		1,00	1,00	1,00	1,00
2. Numero di lavoratori da riassorbire con il medesimo livello occupazionale e con il contratto collettivo di settore più favorevole sotto il profilo del trattamento economico (max punti 20)	/		La società si impegna a riassorbire tutti i 23 lavoratori attualmente in servizio come da elenco disponibile nella documentazione di gara.						La società si impegna a riassorbire tutti i 23 lavoratori attualmente in servizio come da elenco disponibile nella documentazione di gara.					
		PUNTI MAX	PUNTI						PUNTI					
		20,00	20,00						20,00					
3. Attività e prestazioni aggiuntive mirate all'incremento di efficacia (max punti 5)	/		La società propone i seguenti servizi aggiuntivi: un software gestionale, la possibilità di attivare 3 campagne social specifiche annuali e la messa a disposizione di una metodologia comunicativa in caso di eventi di crisi. Nel complesso tali attività/prestazioni aggiuntive vengono considerate quasi sufficienti in quanto risultano poco mirate all'incremento di efficacia del servizio, oltre a non essere adeguatamente dettagliate al fine di comprenderne appieno la fruibilità.						La società propone alcuni validi servizi aggiuntivi sia per SpazioRegione che per Europe Direct, tra i quali a titolo esemplificativo emergono il progetto di ambassador program, la ricerca su relazioni interne URP e la customer satisfaction. Nel complesso le attività/prestazioni aggiuntive vengono considerate di ottimo livello in quanto mirate all'incremento di efficacia del servizio.					
		PUNTI MAX	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio
		5,00		0,40	0,60	0,60	0,53	0,53	2,67		1,00	1,00	1,00	1,00
4. Sistema di gestione delle risorse umane, in base a criteri di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza in presenza e da remoto, anche per i servizi di Europe Direct (max punti 20)	/		L'offerta prevede 36 ore di attività di formazione e attività didattica per le scuole e relativamente a Europe Direct; vengono, inoltre, proposti in modo generico un sistema di controllo integrato nella gestione aziendale, una mappatura dei servizi sul territorio e una serie di interviste per la raccolta di dati, la cui elaborazione sarà messa a disposizione dell'Amministrazione. Inoltre, la proposta presenta un non meglio dettagliato pacchetto di servizi legato al concetto di fruibilità totale delle informazioni, sia come navigabilità completa sul dato, che come possibilità di estrapolazione e manipolazione di dati che si aggiornano automaticamente in seguito alla gestione quotidiana e al data-entry. Nel complesso il sistema proposto viene considerato più che sufficiente relativamente ai criteri di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza.						La proposta di sistema di gestione delle risorse umane è ottimamente modulata secondo incarichi e ruoli ed evidenzia il profilo istituzionale richiesto sia per gli operatori di front office, che di back office e di Europe Direct. Le competenze del personale saranno rinforzate con apposite azioni formative e con azioni di ri-orientamento e motivazione al nuovo progetto, soprattutto nelle parti relative all'accompagnamento dell'utente e alle nuove modalità di erogazione sempre più orientate al servizio online e indiretto, anche relativamente a Europe Direct. Nel complesso il sistema proposto viene considerato pienamente soddisfacente in termini di raggiungimento di livelli di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza.					
		PUNTI MAX	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio	C1	C2	C3	media	Correttivo lett. c)	Punteggio
		20,00		0,60	0,70	0,60	0,63	0,63	12,67		1,00	1,00	1,00	1,00
PUNTEGGIO TOTALE		70,00	48,67						70,00					

Giudizio ottimo: coefficiente 1  
Giudizio buono: coefficiente 0,80  
Giudizio discreto: coefficiente 0,70  
Giudizio sufficiente: coefficiente 0,60  
Giudizio non pienamente sufficiente: coefficiente 0,40  
Giudizio scarso: coefficiente 0,20  
Giudizio assolutamente insufficiente: coefficiente 0