



Verbale del gruppo di valutazione relativo alla procedura di affidamento diretto dei Servizi per la realizzazione di Punti di Facilitazione Digitale per l'ambito territoriale unificato Carso Giuliano e Triestino secondo quanto previsto dall'Avviso pubblico per il finanziamento dei centri di facilitazione della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia per l'attuazione dell'intervento della Missione I – Componente I – Asse I- Misura I.7.2 'Rete dei servizi di facilitazione digitale' del Piano Nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationUE. CUP F79I23001310006.

Il giorno 17 maggio 2024 alle ore 12:30 presso la Sala Riunione del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino sita in Passo Costanzi I, in relazione al confronto di preventivi MEPA (RDO 4249836) si è riunito il gruppo di valutazione della documentazione tecnico/economica.

Si precisa che per l'affidamento del presente appalto si procederà mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma I, lettera b) D. Lgs. 36/2023. Secondo quanto previsto dall'art. 3, comma I dell'allegato I.I del codice dei contratti per "Affidamento diretto" si intende l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata **discrezionalmente** dalla stazione appaltante, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50 comma I lettere a) e b) del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice.

Sono presenti i rappresentanti del Servizio Trasformazione Digitale, Servizi Demografici e Generali e dell'ufficio di Direzione del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino coinvolti nel progetto di attivazione dei Centri di Facilitazione Digitale di cui in oggetto.

Il gruppo è composto da:

- ing. Lorenzo Bandelli – Direttore Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino;
- dott.ssa Giannina Ceschin – Direttore del Servizio Trasformazione Digitale – Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino;
- dott. Stefano Maria Cannizzaro – Responsabile della Posizione Organizzativa di Direzione - Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino;
- dott. Luca Di Gioia – Funzionario Amministrativo/Contabile – Dipartimento Servizi Demografici e Generali;
- dott.ssa Silvia Zamparo – Funzionario Amministrativo/Contabile - Ufficio di Direzione - Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino –Verbalizzante.
- dott. Giovanni Enrico Nobili – Funzionario Direttivo (Analista Programmatore) – Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino;

Il gruppo si riunisce per valutare i preventivi e le relazioni secondo i criteri di valutazione stabiliti all' art. 10 del Capitolato Speciali Facilitazione.

Le ditte che hanno presentato la manifestazione di interesse e, in seguito partecipato al confronto di preventivi, sono:

- A.M.I.CO;
- Confini;

Si procede alla lettura delle relazioni pervenute e alla valutazione delle stesse nell'ordine stabilito all' art. 10 – *Criteri di Valutazione* del Capitolato.

Valutazione fase di start-up del servizio:

Entrambe le ditte propongono la predisposizione della piattaforma telefonica e l'avvio di alcune attività di carattere organizzativo prima dell'avvio del servizio.

Nella proposta della ditta AMICO il gruppo di valutazione apprezza come particolarmente conforme alle specifiche necessità dell'ente il fatto che le attività propedeutiche all'avvio del servizio verranno svolte prima dell'avvio del servizio stesso garantendo quindi la pronta operatività degli sportelli fin dal primo giorno di apertura. Tra le attività propedeutiche che verranno svolte figurano:

- sopralluoghi, anche con gli operatori dedicati, nei luoghi e nelle strutture in cui si svolgeranno le attività;
- condivisione con Responsabile dei PdF della grafica, loghi e contenuti del materiale informativo (depliant, brochure, roll-up e/o totem, cartellonistica, gadget) e relativi allestimenti di raccolta presso i vari PdF; contatti con il grafico per la predisposizione delle bozze da sottoporre al Responsabile dei PdF del Comune per la conseguente approvazione e realizzazione del suddetto materiale in modo da circolarizzarlo attraverso i canali social dei Comuni e della Cooperativa con tempistiche concordate e al fine di distribuirlo all'utenza fin dal momento dell'apertura al pubblico;
- traduzione dei testi in lingua slovena.

A differenza della Cooperativa Amico la Cooperativa Confini precisa che, sebbene alcune attività ed azioni verranno svolte prima dell'inizio della commessa, le attività che richiedono la presenza in loco quali formazione specifica del Team di lavoro, installazione dei software e degli hardware necessari, implementazione del sistema di qualità, verranno svolte nei 15 giorni lavorativi successivi all'inizio della commessa.

La proposta di AMICO viene quindi valutata maggiormente efficace e tempestiva.

Valutazione del personale proposto per il ruolo di facilitatore:

Si ritiene che le esperienze pregresse e attuali di AMICO siano particolarmente attinenti, per ambiti e modalità, alle prestazioni contrattuali oggetto del presente appalto. A titolo esemplificativo si citano:

- dal 2000 offre **orientamento e informazione** sui servizi del territorio e **disbrigo di pratiche amministrative** anche online sulle piattaforme dedicate;
- dal 2014 opera come Agenzia per il Lavoro (art. 6 D.Lgs 273/2003);
- dal 2017 al 2020 ha gestito il "Progetto IN_Città" in convenzione con ASUITS, orienteering sociale per **informazioni trasversali** su attività e servizi di ASUGI, Comune, Ater e Microaree;
- dal 2021 in poi, progressivamente, **gestisce** complessivamente - su affidamento del Comune di Trieste, del Comune di Muggia (per l'intero Ambito Carso Giuliano e del Comune di Gorizia (per l'Ambito Alto Collio-Isonzo) – **sette sportelli di promozione e supporto, informazione/sensibilizzazione** sull'amministrazione di sostegno ai cittadini, interfacciandosi

con il sistema digitale e telematico del Tribunale, realizzando altresì percorsi di **formazione, in presenza e/o online,**

- nel 2021 ha avviato il progetto "SPAZIOAMICO" per **fornire informazioni** sui servizi offerti dalle Associazioni, dall'Azienda Sanitaria e dal Comune di Trieste, aiuti economici, offerte di lavoro e formazione.

I profili professionali indicati da entrambe le imprese sono conformi alle specifiche richieste per il progetto di facilitazione; i *curricula* evidenziano competenze linguistiche ed informatiche pienamente adeguate.

I sistemi di rilevazione delle presenze proposti dalle aziende rispondono alle esigenze di monitoraggio dell'ente degli operatori impiegati nel servizio.

L'impresa AMICO mette a disposizione tre addetti di cui uno con funzione di coordinatore/operatore.

Per quanto riguarda il personale messo a disposizione dalla ditta Confini, il gruppo di valutazione ritiene sia necessario richiedere all'azienda di dettagliare il numero di operatori effettivamente coinvolti nel servizio, in quanto vi è una discrepanza tra numero indicato all'interno della relazione sul personale (5 addetti) e nel file costi della manodopera (4 addetti).

Valutazione del "Punto informativo di facilitazione":

L'impresa Confini propone una soluzione strutturata in "CLOUD". Il servizio sarà erogato sia dalla centrale operativa del contact center della cooperativa Confini sito a Trieste in Via Von Bruck sia da remoto ovvero impiegando operatori in Smart Working, per agevolare la conciliazione fra vita privata e lavoro.

Per quanto riguarda l'impresa A.M.I.CO, sebbene sia stata presentata la relazione sulle modalità organizzative del punto informativo, il gruppo di valutazione ritiene sia necessario richiedere all'impresa di integrare e precisare meglio le modalità di attuazione del servizio 'Punto informativo di facilitazione attraverso canale telefonico/telematico'. In particolare si ritiene opportuno chiedere una descrizione delle modalità organizzative del punto informativo per la gestione di informazioni, prenotazione di appuntamenti, servizi, eventi ecc. e di indicare anche quante e quali sono le persone dedicate a queste attività.

Valutazione del "servizio di comunicazione integrata":

Il servizio di comunicazione integrata strutturato dall'impresa AMICO viene maggiormente articolato con esempi pratici, interessanti e propositivi. A titolo esemplificativo si citano:

- proposte di materiali quali totem modulari con la possibilità di scomporli e ricomporli a seconda del contesto in cui si espongono. Tali totem si prestano anche alla possibilità di comunicare nella doppia lingua,
- volantini con sistemi di oscuramento di pw pensati ad hoc,
- gadgets mirati quali il ventaglio/volantino o la borsa termica per i primi 100 utenti che si presentano agli sportelli;
- avvio di campagne di social media marketing articolata e progettata in base ad un piano comunicativo creato ad hoc
- pubblicità attraverso i propri canali informativi creazione di una pagina dedicata sul proprio sito web in primis;

- attraverso lo Storytelling coinvolgere i cittadini (previo loro consenso) che sono stati facilitati nel raccontare l'esperienza di approccio al digitale da poter utilizzare sui canali social per promuovere il progetto.

Il gruppo di valutazione ritiene che la proposta della ditta Confini descriva genericamente attività e materiali oggetto di fornitura senza proposte grafiche articolate, dettagliate e innovative.

Il gruppo di valutazione ritiene comunque che sia necessario un approfondimento con entrambe le aziende in relazione ai costi dei materiali che verranno forniti. Si valuta quindi opportuno procedere alla richiesta di un elenco prezzi relativo ai beni oggetto della fornitura.

Valutazione del prezzo offerto:

Il preventivo pervenuto dall'azienda Confini protocollato con PG: 107889 dd 08/05/2024 è di 137.701,88 Euro.

Il preventivo della ditta AMICO protocollato con PG: 107899 dd 8/5/2024 è di 137.570,30 Euro.

Gli importi sono quindi allineati e congrui con quelli stimati dalla stazione appaltante.

Conclusioni finali:

Prima di procedere alla scelta definitiva il gruppo di valutazione ritiene opportuno chiedere, ad entrambe le cooperative, informazioni aggiuntive attinenti ad alcuni aspetti economico/salariali delle offerte presentate.

In modo particolare si ritiene opportuno verificare con le aziende se nel loro preventivo siano stati tenuti in considerazione i seguenti aspetti:

- l'ammontare dei costi di sicurezza aziendale;
- l'utile di impresa nell'ambito del quadro economico dell'offerta economica in rapporto con le spese generali;
- la valutazione degli aumenti previsti nel CCNL applicato.

La seduta si chiude alle 13:30.

Il presente verbale, letto, confermato e sottoscritto da:

ing. Lorenzo Bandelli

dott.ssa Giannina Ceschin

dott. Stefano Maria Cannizzaro

dott. Giovanni Enrico Nobili

dott. Luca di Gioia

dott.ssa Silvia Zamparo