



POLITECNICO
MILANO 1863

**IMPLEMENTAZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL PORTALE DEI SERVIZI WELFARE PER I
DIPENDENTI DEL POLITECNICO DI MILANO – CIG 7721683663**

**VERBALE DI GARA n. 2
della seduta del 14.02.2019**

Il giorno 14 (quattordici) del mese di febbraio dell'anno 2019, alle ore 09.30, presso gli uffici dell'Area Gestione e Infrastrutture e Servizi del Politecnico di Milano, Edificio 1, sito in Milano, P.zza Leonardo da Vinci n. 32;

PREMESSO

- che con Decreto Direttoriale Repertorio n. 8094/2018 prot. n. 119116 del 13/11/2018 è stata indetta procedura di gara negoziata per l'affidamento dell'IMPLEMENTAZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL PORTALE DEI SERVIZI WELFARE PER I DIPENDENTI DEL POLITECNICO DI MILANO, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- che con Decreto del Direttore Generale, Rep. n. 4877/2018 prot. n. 67365 del 06.07.2018 è stata costituita la Commissione giudicatrice composta da:

Dott.ssa Giuseppa Cangemi – Presidente
Dott.ssa Lucia Sartorio – Componente
Arch. Cristina Mandelli – Componente
Dott.ssa Rosalinda Saporito – Segretario verbalizzante

Tutto ciò premesso, ritenuto parte integrante e sostanziale del presente verbale, nel giorno e nell'ora predetti, la Commissione giudicatrice, come sopra costituita, constatata la regolarità della propria costituzione e la presenza di tutti i suoi componenti, procede alla verifica delle offerte tecniche presentate dai soggetti offerenti.

La Commissione riprende l'esame delle offerte tecniche degli offerenti dal criterio:

EV6. Servizio di assistenza/helpdesk

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EDENRED**

La Commissione rileva che EDENRED mette a disposizione un call center dedicato, ubicato a Milano e un team composto da 15 consulenti appositamente formati e dedicati all'assistenza per il progetto welfare del Politecnico di Milano. La Commissione apprezza l'invio dei curricula del team dedicato, dai quali si evince un alto livello di professionalizzazione e la piena conoscenza della lingua italiana e inglese.

CS *RS* *ES*

1



Il call center prevede un orario di apertura dal lunedì al venerdì, per nove ore al giorno continuative e il sabato mattina. Si apprezza la possibile non sovrapposizione con gli orari di lavoro dei dipendenti del Politecnico e il canale aperto di assistenza anche con il gestore.

È indicata la disponibilità di 3 diversi canali di assistenza: web, e-mail e call center. Inoltre sono previsti sportelli di assistenza welfare one-to-one, ogni 4 mesi, direttamente presso le sedi del Politecnico.

I tempi di risposta sono ben specificati e la Commissione li trova soddisfacenti.

La Commissione apprezza anche la survey di gradimento al termine di ogni chiamata e i dettagliati livelli di servizio dell'helpdesk e il sistema di ticket "Zendesk", che gestisce le richieste pervenute sia via e-mail che al numero verde.

Le possibilità di tracciabilità del flusso da parte del gestore sono ampie e approfondite.

Max 10			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV6	10	Servizio di assistenza/helpdesk	0,95	0,95	0,95	0,95

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EASYPAY**

La Commissione rileva che EASYPAY mette a disposizione un team composto da 11 consulenti a disposizione degli utenti dal lunedì a venerdì per otto ore, quindi con un tempo lievemente superiore alla richiesta minima del capitolato di gara. I canali di comunicazione previsti sono telefonici e una casella di posta elettronica indicata nel portale. È previsto un ulteriore canale tramite un servizio di ticketing, disponibile solo a seguito di apertura di prima richiesta.

La Commissione rileva pertanto che non sono precisamente specificati i livelli di servizio dell'helpdesk, la tipologia di formazione dei consulenti, la sede del call center, il livello di conoscenza di lingua italiana ed inglese degli operatori.

La proposta cita un'apposita funzionalità per monitoraggio da parte del gestore delle richieste di andamento e di supporto, il n. di ticket aperti e quanti non hanno ricevuto riscontro, ma non approfondisce modalità e ambiti specifici e livello di verifica.

Non viene fatto riferimento alla tracciabilità del flusso per consentire al gestore la verifica a fini statistici di utilizzo del servizio e monitoraggio della qualità.

Max 10			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV6	10	Servizi assistenza/helpdesk	0,40	0,35	0,35	0,37

EV7. Ampiezza e qualità del network di fornitori ed esercizi convenzionati

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EDENRED**



La società parla di oltre 7.000 affiliati e la Commissione apprezza la puntuale descrizione degli ambiti di utilizzo con i relativi totali numerici degli affiliati.

La Commissione apprezza che siano indicati 1.220 affiliati presenti territorialmente nelle province delle sedi del Politecnico di Milano (CO, CR, LC, MI, MN, PC). Inoltre vengono anche evidenziati 53 operatori online con fruizione della prestazione direttamente online.

Gli esempi di scontistica applicata sono rilevanti. La Commissione ritiene che il portale "Edenred4you" sia un'iniziativa molto positiva e usufruibile da chi aderisce al piano di welfare aziendale. La Commissione auspica che al Politecnico di Milano vengano mantenute le stesse condizioni riportate per AFOL (sconti fino al 40% in oltre 30.000 punti vendita e siti online).

Max 8			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV7	8	Ampiezza e qualità del network di fornitori ed esercizi convenzionati	0,90	0,90	0,90	0,90

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EASYPAY**

Nella proposta vengono evidenziate come di particolare interesse solo 2 convenzioni: Cassa Mutualistica Interaziendale e gruppo Virgin Active. Tramite la Cassa Mutualistica la società dispone di un network di oltre 2.000 aziende sanitarie convenzionate, anche se si rileva la sovrapposizione con molte delle strutture già convenzionate con Insieme Salute.

Le diverse convenzioni locali sono in province diverse e lontane dalle sedi del Politecnico di Milano. La Commissione apprezza la possibilità di proporre convenzioni secondo le personali esigenze e abitudini del singolo utente.

La Commissione rileva che la potenzialità della scontistica non è approfondita.

Max 8			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV7	8	Eventuali sistemi aperti agli utenti per la ricerca dei locali convenzionati	0,30	0,30	0,30	0,30

EV8. Affiliazione nuove strutture

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EDENRED**

La Commissione apprezza la strutturazione del processo di affiliazione, tramite piattaforma, descritta attraverso 4 distinte modalità: affiliazione centralizzata ordinaria, affiliazione data da analisi del territorio, affiliazione su segnalazione dell'azienda, affiliazione su segnalazione dei dipendenti. La tempistica indicata è inferiore a quella prevista dal capitolato.

Viene apprezzata la possibilità di erogazione del bene e servizio anche in assenza di convenzionamento con il fornitore richiesto (pagamento diretto da parte dell'impresa appaltatrice), anche se non si evincono chiaramente le modalità di fruizione.

Pag. 3 a 6



Max 4			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV8	4	Affiliazione nuove strutture	0,70	0,80	0,70	0,73

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EASYPAY**

La Commissione apprezza che le proposte di affiliazione potrebbero essere inviate sia dagli utenti che dal gestore, anche se solo tramite il canale e-mail. Non sono tuttavia definite le tempistiche di convenzionamento.

Max 4			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV8	4	Affiliazione nuove strutture	0,30	0,50	0,30	0,37

EV9. Promozione, formazione e informazione

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EDENRED**

EDENRED presenta un piano di comunicazione ben dettagliato, completo ed esaustivo. La Commissione segnala che vengono ampliate significativamente le richieste del capitolato, proponendo 2 giornate di formazione amministrativa (in luogo di 1 giornata); 4 mezza giornate di formazione frontale ai dipendenti (in luogo di 2 mezza giornate) più welfare point nelle sedi di Milano (con registrazione video); 6 mezza giornate (non richieste da capitolato) di assistenza welfare point in tutte le sedi del Politecnico più una tavola rotonda per i cd. ambassador. Inoltre vengono presentati tutta una serie di materiale di comunicazione in aggiunta a quanto richiesto dal capitolato, oltre a proposte di iniziative speciali non previste dal capitolato. La Commissione apprezza che il materiale proposto sia fruibile anche dai non-udenti.

Max 3			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV9	3	Promozione, formazione e informazione	0,95	0,95	0,95	0,95

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EASYPAY**

Il progetto presentato risulta poco coerente alle richieste del capitolato. Gli incontri formativi richiesti dal capitolato vengono dichiarati "strumento comunicativo facilmente soggetto all'oblio", mentre come prima proposta viene indicato materiale cartaceo/oggettistica dichiarata strumento comunicativo di grande efficacia. La Commissione ritiene invece che le soluzioni cartacee presentate siano soggette a necessari continui aggiornamenti e quindi soggette ad obsolescenza.

Max 3			CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV9	3	Promozione, formazione e informazione	0,20	0,30	0,20	0,23



EV10. Gestione del progetto

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EDENRED**

La tempistica del progetto è inferiore rispetto alle richieste del capitolato. Viene presentato un cronoprogramma dettagliato sia per funzioni aziendali coinvolte, che attività e modalità di esecuzione.

Vengono allegati i curricula delle risorse impiegate, valutati positivamente dalla Commissione.

	Max	3	CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV10	3	Gestione del progetto	0,85	0,85	0,85	0,85

La Commissione procede all'esame del progetto tecnico della ditta **EASYPAY**

Il progetto presentato non rispetta quanto richiesto dal capitolato perché non presenta un cronoprogramma di dettaglio, non approfondisce le modalità di esecuzione e non riporta il termine di completamento delle attività di progettazione. Non sono allegati i curricula delle risorse impiegate.

	Max	3	CANGEMI	SARTORIO	MANDELLI	Media
EV10	3	Gestione del progetto	0,05	0,05	0,05	0,05

Al termine delle valutazioni, la Commissione procede a riepilogare i punteggi risultanti nella seguente tabella.

Offerente: EDENRED

Criterio	Punteggio massimo	Cangemi	Sartorio	Mandelli	Media	Riparametrazione	Punti	
EV1	10	<i>criterio tabellare</i>						10
EV2	15	0,85	0,85	0,95	0,88	1,00	15	
EV3	10	0,85	0,85	0,85	0,85	1,00	10	
EV4	2	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00	2	
EV5	15	0,85	0,85	0,85	0,85	1,00	15	
EV6	10	0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	10	
EV7	8	0,90	0,90	0,90	0,90	1,00	8	
EV8	4	0,70	0,80	0,70	0,73	1,00	4	
EV9	3	0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	3	
EV10	3	0,85	0,85	0,85	0,85	1,00	3	
Totale	80							80



Offerente: EASYPAY

Criterio	Punteggio massimo	Cangemi	Sartorio	Mandelli	Media	Riparametrazione	Punti	
EV1	10	<i>criterio tabellare</i>						1
EV2	15	0,10	0,10	0,10	0,10	0,11	1,70	
EV3	10	0,50	0,50	0,50	0,50	0,59	5,88	
EV4	2	0,30	0,30	0,30	0,30	0,60	1,20	
EV5	15	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	4,50	
EV6	10	0,40	0,35	0,30	0,35	0,37	3,68	
EV7	8	0,30	0,30	0,30	0,30	0,33	2,67	
EV8	4	0,30	0,50	0,30	0,37	0,50	2	
EV9	3	0,20	0,30	0,20	0,23	0,25	0,74	
EV10	3	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,18	
Totale	80							21,54

La Commissione infine provvede a sommare i punteggi totali (punteggio tabellare, punteggio discrezionale) riportati dalle singole ditte partecipanti:

Offerente	Punteggio totale
EDENRED	80,00
EASYPAY	21,54

Il presente verbale è composto da n. 6 (sei) pagine.

Letto, approvato e sottoscritto

Milano, lì 14/02/2019

Presidente Dott.ssa Giuseppa Cangemi

Commissario Dott.ssa Lucia Sartorio

Commissario Arch. Cristina Mandelli

Segretario verbalizzante Dott.ssa Rosalinda Saporito

Handwritten signatures in blue ink, corresponding to the names listed on the left: Giuseppa Cangemi, Lucia Sartorio, Cristina Mandelli, and Rosalinda Saporito.