lspa.001.REGISTRO UFFICIALE.INT.0011654.16/06/2023

LAZIOcrea S.p.A.

PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER DEL N.U.R. E AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO DELLA REGIONE LAZIO – C.I.G. 9568900A13

Verbale n. 14

L'anno 2023, il giorno 7 del mese di giugno, alle ore 15:45, si riunisce, in seduta riservata, in videoconferenza tramite piattaforma *Microsoft Teams*, la Commissione di gara, così come espressamente consentito dall'art. 77 comma 1 del D. Lgs 50/2016 e previsto dal par. 17 del Disciplinare di gara, per proseguire l'esame delle Buste tecniche della procedura in epigrafe indicata - da aggiudicare in applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

La Commissione, nominata con Determina Dirigenziale LAZIOcrea n. 173/23 del 17/02/2023, è così composta:

Avv. Giuseppe Tota	Presidente
Dott.ssa Laura Mochi	Componente
Ing. Pierluigi Giubilei	Componente

Alle ore 15:50, constatata la presenza di tutti i componenti della suddetta Commissione di gara, si dichiara aperta e validamente costituita la seduta.

La Commissione prosegue dunque l'esame della documentazione tecnica del concorrente *Netith Care S.r.l.*

Ogni componente della Commissione, dopo attenta e puntuale disamina e analisi dei contenuti della documentazione tecnica, esprime la propria valutazione relativamente a ciascuno dei sotto-criteri definiti al par. 16.1 del Disciplinare di Gara.

Per il concorrente in questione il punteggio attribuito ai sotto-criteri tabellari 2.1 e 2.2 di cui al par. 16.1 del Disciplinare di Gara è il seguente:

2.1 - Per il solo servizio inbound, utilizzo di attività di mystery call, svolte almeno con periodicità trimestrale: punti 6

2.2 - Utilizzo di schede di valutazione delle performance, aggiornate almeno con periodicità trimestrale: punti 4

Si riporta, di seguito, il prospetto riepilogativo con l'evidenza dei

lspa.001.REGISTRO UFFICIALE.INT.0011654.16/06/2023

coefficienti assegnati da ciascun componente della Commissione per ogni sotto - criterio discrezionale oggetto di valutazione, nonché dei relativi coefficienti medi (media matematica dei 3 coefficienti discrezionali attribuiti per ogni sotto - criterio da ciascun membro della Commissione) in ossequio a quanto previsto dal Disciplinare:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punteggi Massimi	Netith Care S.r.l.			
		C1	C2	C3	Media coeff
1.1 - Soluzioni proposte per la gestione di picchi di lavoro e minimizzare dei rischi legati alla riduzione della qualità percepita dagli utenti in seguito ad eventuali aumenti di volumi delle richieste sia pianificati che imprevisti, in termini di efficacia della soluzione proposta in relazione al contesto di riferimento	**18**	0,70	0,70	0,70	0,70
3.1 Adeguatezza della composizione del Gruppo di lavoro preposto al coordinamento rispetto a quanto richiesto e caratteristiche professionali dei componenti in termini di titolo di studio, qualifica, competenze ed esperienze maturate nel ruolo e nelle responsabilità da affidare nell'appalto	**16**	0,80	0,80	0,80	0,80
4.1 - Efficacia del piano di valutazione delle competenze del personale, delle relative modalità di realizzazione ed aggiornamento, allo scopo di consentire l'identificazione delle competenze tecniche e relazionali possedute dagli operatori, tracciando nel tempo il livello di conoscenza per ciascuna abilità acquisita. Obiettivo principale del piano di valutazione è individuare il personale maggiormente adatto, per capacità relazionali e competenze tecniche specifiche, all'erogazione dei servizi richiesti	**4**	0,70	0,70	0,70	0,70
4.2 - Efficacia dei piani formativi, delle metodologie e delle modalità formative proposte, sia per garantire un adeguato livello di conoscenza al personale nella fase di avvio dei servizi, anche nel caso di nuove applicazioni, sia per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi	**4**	0,60	0,70	0,70	0,67

lspa.001.REGISTRO UFFICIALE.INT.0011654.16/06/2023

4.3 - Efficacia delle modalità e degli strumenti di comunicazione a garanzia della tempestiva e corretta divulgazione delle informazioni/aggiornamenti, inviati dalla Società Appaltante agli addetti preposti al coordinamento delle attività, verso gli operatori di sala e tra personale operante in turni di servizio differenti. In particolare, sarà positivamente valutata la proposta di modalità e strumenti di comunicazione che assicurino la ricezione in real time delle informazioni inviate dalla Stazione Appaltante e l'effettivo recepimento da parte degli operatori	**6**	0,70	0,70	0,65	0,68
4.4 - Efficacia dei processi e delle modalità operative per la formazione di nuovi operatori inseriti in seguito all'incremento di volumi o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza	**4**	0,70	0,70	0,70	0,70
5.1 - Efficacia delle metodologie e delle modalità operative previste per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. policy aziendali per la gestione degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc..)	**8**	0,90	0,90	0,95	0,92

Alle ore 18:29 il Presidente dichiara chiusa l'odierna seduta, riservandosi di convocare la Commissione in seduta riservata, previa ricezione del parere legale richiesto all'Area "*Affari Legali*" con il *Verbale n. 11 del 30/05/2023* al fine di proseguire la valutazione dell'Offerta Tecnica del concorrente *Gruppo Distribuzione S.p.A.*

Letto, confermato e sottoscritto:

Giuseppe Tota	Presidente	
Laura Mochi	Componente	
Pierluigi Giubilei	Componente	