

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. 15

L'anno 2023, il giorno 19 del mese di giugno, alle ore 16:30, si riunisce, in seduta riservata, 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 16:35, constatata la presenza di tutti i componenti della suddetta Commissione di gara, si dichiara aperta e validamente costituita la seduta.

La Commissione, alla luce del parere richiesto all'Area "*Affari Legali*" - Funzione "*Procedure di Gara e Contrattualistica Pubblica*" con verbale n. 11 del 30 maggio u.s. - prot. n. 11651/2023 e acquisito con prot. n. 11712/2023, prosegue la valutazione dell'operatore "*Gruppo Distribuzione S.p.A.*"

Considerato che, sulla base del citato parere, non ricorrono i presupposti per l'esclusione del sopracitato concorrente né per attivare l'istituto del soccorso istruttorio, i componenti della Commissione, avendo già provveduto ad attribuire i punteggi tabellari di cui ai sotto - criteri di valutazione 2.1 e 2.2 nella seduta del 30/05/2023, procedono all'attribuzione dei coefficienti ai sotto-criteri discrezionali di valutazione; ogni componente della Commissione attribuisce un coefficiente compreso tra zero e uno ad ogni elemento di valutazione dell'offerta, sulla base di una valutazione graduata sulla scala di giudizio definita al par. 16.2 del Disciplinare di gara e viene poi calcolata la media dei coefficienti di ciascun criterio.

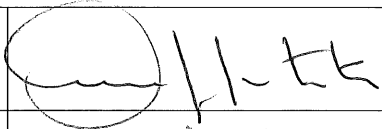
Si riporta, di seguito, il prospetto riepilogativo con l'evidenza dei coefficienti assegnati da ciascun componente della Commissione ad ogni sotto - criterio discrezionale oggetto di valutazione nonché dei relativi coefficienti medi (media matematica dei 3 coefficienti discrezionali attribuiti per ogni sotto - criterio da ciascun membro della Commissione) in ottemperanza a quanto previsto dal Disciplinare di Gara:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	Gruppo Distribuzione S.p.A.			
		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 imprevisi, in termini di efficacia della soluzione proposta in relazione al contesto di riferimento	18	0,70	0,80	0,75	0,75
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	0,65	0,65	0,70	0,67
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	0,75	0,70	0,75	0,73
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	0,80	0,80	0,80	0,80

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	0,70	0,70
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	0,80	0,70	0,73
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	0,75	0,70	0,70	0,72

Alle ore 18:00 il Presidente dichiara chiusa l'odierna seduta e convoca, in seduta riservata, la Commissione per il giorno 20/06/2023 alle ore 12:00 al fine di determinare i punteggi relativi a ciascuna offerta tecnica pervenuta.

Letto, confermato e sottoscritto:

Giuseppe Tota	Presidente	
Laura Mochi	Componente	
Pierluigi Giubilei	Componente	