

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. 16

L'anno 2023, il giorno 20 del mese di giugno, alle ore 12:00, 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 12:05, constatata la presenza di tutti i componenti della suddetta Commissione di gara, si dichiara aperta e validamente costituita la seduta.

La Commissione, avendo già provveduto, nelle sedute precedenti, all'attribuzione a tutti i concorrenti dei punteggi tabellari relativi ai sub-criteri di valutazione 2.1 e 2.2 nonché dei coefficienti discrezionali per ognuno dei sub-criteri di valutazione 1.1, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 5.1 di cui al par. 16.1 del Disciplinare di Gara, procede a determinare i punteggi per ciascuna offerta tecnica pervenuta.

Si riportano, di seguito, i prospetti riepilogativi con l'evidenza dei punteggi discrezionali, parziali e totali, attribuiti dalla Commissione ad ogni offerta tecnica pervenuta:

1. Offerta Tecnica - aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata				
		C1	C2	C3	Media coeff	PUNTI
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	0,80	0,70	0,90	0,80	14,40
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	0,85	0,90	0,90	0,88	14,13
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	0,95	0,90	0,95	0,93	3,73
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	3,20

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	0,80	0,80	0,80	0,80	4,80
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	0,80	0,80	0,80	0,80	3,20
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	0,95	0,95	0,95	0,95	7,60
TOT						51,06

2. Offerta Tecnica - Consorzio Stabile Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa -
[Consortiate Esecutrici Coop. di facchinaggio L. Morelli - IPE communication]

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	Consorzio Stabile Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa - [Consortiate Esecutrici Coop. di facchinaggio L. Morelli - IPE communication]				
		C1	C2	C3	Media coeff	PUNTI
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	1,00	1,00	1,00	1,00	18,00

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	0,90	0,90	0,90	0,90	14,40
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	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
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	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
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	1,00	0,90	0,90	0,93	5,60
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	1,00	0,90	0,95	0,95	3,80

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	0,95	0,90	0,95	0,93	7,47
TOT						57,27

3. Gruppo Distribuzione S.p.A.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	Gruppo Distribuzione S.p.A.				
		C1	C2	C3	Media coeff	PUNTI
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	0,80	0,75	0,75	13,50
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	10,67
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	2,93

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	3,20
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	4,20
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	2,93
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	5,73
TOT						43,16

4. Offerta Tecnica - RTI GPI S.p.A. - COMDATA S.p.A.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	RTI GPI S.p.A. - COMDATA S.p.A.				
		C1	C2	C3	Media coeff	PUNTI
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	0,80	0,90	0,80	0,83	15,00
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	0,85	0,90	0,85	0,87	13,87
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	0,95	0,90	0,90	0,92	3,67
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	0,90	0,90	0,90	0,90	3,60

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	0,80	0,70	0,80	0,77	4,60
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	0,80	0,80	0,80	0,80	3,20
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	0,85	0,85	0,85	0,85	6,80
TOT						50,74

5. Offerta Tecnica - Netith Care S.r.l.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punti Max	Netith Care S.r.l.				
		C1	C2	C3	Media coeff	PUNTI
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	12,60

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	12,80
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	2,80
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	2,67
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	4,10
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	2,80

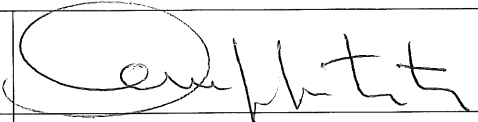
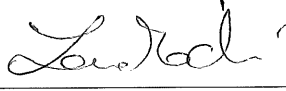
5.1 - Efficacia delle metodologie e delle modalità operative previste per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. policy aziendali per la gestione degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc..)	8	0,90	0,90	0,95	0,92	7,33
TOT						45,10

Si riportano, di seguito, i punteggi complessivi di ciascuna offerta tecnica, secondo l'ordine cronologico di ricezione, ottenuti sommando i punteggi relativi ai sub-criteri discrezionali di valutazione a quelli relativi ai sub-criteri di valutazione tabellari:

N°	CONCORRENTE	TOTALE PUNTEGGIO DISCREZIONALE	TOTALE PUNTEGGIO TABELLARE	TOTALE PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA
1	aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata Cooperativa Sociale Integrata	51,06	10,00	61,06
2	Consorzio Stabile Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa - [Consortiate Esecutrici Coop. di facchinaggio L. Morelli - IPE communication]	57,27	10,00	67,27
3	Gruppo Distribuzione S.p.A.	43,16	10,00	53,16
4	RTI GPI S.p.A. - COMDATA S.p.A.	50,74	10,00	60,74
5	Netith Care S.r.l.	45,10	10,00	55,10

La Commissione chiude i lavori alle ore 13:35 e fissa, per il giorno 23/06/2023 alle ore 10:30, la seduta pubblica virtuale per la lettura dei punteggi relativi alle offerte tecniche e per l'apertura delle offerte economiche.

Letto, confermato e sottoscritto:

Giuseppe Tota	Presidente	
Laura Mochi	Componente	
Pierluigi Giubilei	Componente	