

VERBALE COMMISSIONE GIUDICATRICE

DEL 16/10/2023

Pratica 014/2023 - Gara europea a procedura telematica aperta ex. art. 60 e 58 del d.lgs. 50/2016 per l'affidamento di un contratto di appalto della durata di 36 mesi, con opzione di proroga fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi, avente ad oggetto: Servizio di contact center multi ente 055055.

CIG: 986557520A – CPV: 79511000-9

Il giorno 16 OTTOBRE 2023, alle ore 09:00, si è riunita la commissione giudicatrice delle offerte tecniche ed economiche della gara europea a procedura aperta di cui in epigrafe.

La commissione è composta da:

dott. Alberto Reatti, con funzioni di presidente, dal dott. Walter Guerrieri e dall'arch. Lucia di Iasio.

I commissari convengono di mettere a verbale che, a partire dalla data di apertura delle offerte tecniche, si sono riuniti più volte in presenza al fine di concordare vari aspetti metodologici e procedurali di carattere generale.

In particolare sono stati messi a punto i fogli di calcolo utili a ciascun commissario per poter esprimere in totale autonomia i propri giudizi discrezionali e alla commissione per tradurli in punteggi.

Su queste basi, i singoli commissari hanno autonomamente avviato l'analisi dettagliata delle offerte tecniche degli offerenti, cominciando ad assegnare ad ognuno di loro e per ciascun sotto criterio di valutazione un giudizio discrezionale, ai sensi del disciplinare di gara.

I commissari, come riportato al punto 17.4 del disciplinare, hanno tenuto conto di quanto previsto, ovvero:

“Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente”.

In seduta odierna, collegialmente, è stata consolidata l'assegnazione dei giudizi e dei punteggi riportati nelle seguenti tabelle:

			1	2	3	4	5	6	
			CMF	PLANTECALL	aCAPO	Consorzio Leonardo	tecnocall	Gruppo Simtel	
1	1.1 Piano di rilascio e messa in esercizio del servizio con particolare riferimento ad una proposta migliorativa del time plan per l'avvio del servizio rispetto a quanto indicato nel par.10.3 del Capitolato tecnico funzionale	6	COMMISSARIO	Discreto	Buono	Ottimo	Discreto	Sufficiente	Mediocre
			COMMISSARIO	Discreto	Buono	Ottimo	Discreto	Sufficiente	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Ottimo	Sufficiente	Sufficiente	Mediocre
	1.2 Piano di gestione ed esecuzione del servizio (rif. par.1.2 dell'offerta tecnica)	8	COMMISSARIO	Buono	Sufficiente	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre
			COMMISSARIO	Buono	Sufficiente	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre
			COMMISSARIO	Buono	Sufficiente	Buono	Discreto	Sufficiente	Mediocre
	1.3 Piano di formazione (rif. par.1.3 dell'offerta tecnica)	2	COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Discreto	Sufficiente	Discreto	Mediocre
			COMMISSARIO	Mediocre	Buono	Discreto	Sufficiente	Discreto	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Buono	Discreto	Buono	Mediocre
	1.4 Piano di gestione delle emergenze e delle eccezioni ((rif. par.1.4 dell'offerta tecnica)	5	COMMISSARIO	Sufficiente	Sufficiente	Buono	Discreto	Discreto	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Sufficiente	Ottimo	Discreto	Buono	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Discreto	Ottimo	Buono	Ottimo	Mediocre
	1.5 Piano di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio (rif. 1.5 dell'offerta tecnica)	5	COMMISSARIO	Sufficiente	Discreto	Ottimo	Discreto	Ottimo	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Discreto	Ottimo	Discreto	Ottimo	Mediocre
			COMMISSARIO	Sufficiente	Discreto	Ottimo	Buono	Ottimo	Mediocre
	1.6 Miglioramento tempo di risposta su canali sincroni (SLA 1.2), fermo restando la percentuale di risposta pari al 90% (vedere cap.8 del Capitolato tecnico funzionale)	10	COMMISSARIO						
			COMMISSARIO						
			COMMISSARIO						
		Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
1.7 Miglioramento tempo di risposta su canali sincroni nell'escalation dal I al II livello specialistico interno (SLA 2.1), fermo restando la percentuale di risposta pari al 90% (vedere cap.8 del Capitolato tecnico funzionale)	6	COMMISSARIO							
		COMMISSARIO							
		COMMISSARIO							
		Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	

			1	2	3	4	5	6
			CMF	PLANTECALL	aCAPO	Consorzio Leonardo	tecnocall	Gruppo Simtel
2	2.1 Qualità e fattibilità tecnica delle soluzioni proposte in termini di facilità di attivazione, flessibilità, adattabilità ad esigenze particolari e alle possibilità di espansione futura	5	COMMISSARIO	Discreto	Buono	Buono	Discreto	Discreto
			COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Ottimo	Buono	Discreto
			COMMISSARIO	Discreto	Buono	Ottimo	Buono	Sufficiente
3	Qualità e caratteristiche tecniche dell'infrastruttura proposta in riferimento all'affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di estensioni future (rif. par.3. 1 dell'offerta tecnica)	7	COMMISSARIO	Discreto	Buono	Ottimo	Discreto	Ottimo
			COMMISSARIO	Sufficiente	Ottimo	Ottimo	Discreto	Ottimo
			COMMISSARIO	Buono	Ottimo	Ottimo	Buono	Ottimo
	Qualità e caratteristiche tecniche del progetto di integrazione CTI/CRM e Contact Center/Reportistica in termini di facilità di dispiegamento, affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di espansioni future (rif. par. 3.2 dell'offerta tecnica). Sarà oggetto di particolare valutazione l'integrazione della barra telefonica all'interno del sistema CRM della Committente, configurando così una unica interfaccia per l'operatore.	7	COMMISSARIO	Buono	Ottimo	Ottimo	Discreto	Ottimo
			COMMISSARIO	Discreto	Ottimo	Ottimo	Discreto	Ottimo
			COMMISSARIO	Discreto	Buono	Ottimo	Buono	Ottimo
	Qualità e affidabilità dell'assistenza tecnica in termini di organizzazione, tempi di risposta e garanzia di intervento, sistemi e procedure per garantire la continuità del servizio (rif. par. 3.3 dell'offerta tecnica)	4	COMMISSARIO	Discreto	Sufficiente	Ottimo	Sufficiente	Buono
			COMMISSARIO	Discreto	Sufficiente	Ottimo	Sufficiente	Buono
			COMMISSARIO	Discreto	Sufficiente	Ottimo	Sufficiente	Ottimo
4	Qualità, capacità ed esperienza nella pianificazione, gestione e controllo di servizi di contact center, principalmente nell'ambito della Pubblica Amministrazione (rif. par. 4.1 dell'offerta tecnica)	2	COMMISSARIO	Discreto	Discreto	Ottimo	Discreto	Discreto
			COMMISSARIO	Buono	Discreto	Ottimo	Discreto	Discreto
			COMMISSARIO	Buono	Buono	Ottimo	Buono	Buono
	Qualità, capacità ed esperienza nella progettazione e realizzazione di integrazioni dell'infrastruttura CTI offerta con sistemi di CRM ed applicazioni web di lato server (rif. 4.2 dell'offerta tecnica).	2	COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Ottimo	Discreto	Buono
			COMMISSARIO	Sufficiente	Discreto	Ottimo	Sufficiente	Buono
			COMMISSARIO	Sufficiente	Buono	Ottimo	Discreto	Buono
	4.3 Conseguimento della certificazione ISO 27001 o ISO 27701	1	COMMISSARIO					
			COMMISSARIO					
			COMMISSARIO					
			Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00

(Giudizi assegnati alle offerte tecniche dai vari commissari)

Successivamente, ogni giudizio è stato tradotto in un valore numerico, utilizzando le equivalenze indicate dal disciplinare di gara:

Giudizio	Coefficiente
Mediocre	0
Sufficiente	0,25
Discreto	0,50
Buono	0,75
Ottimo	1

(Tabella di equivalenza fra giudizi discrezionali e valori numerici)

Infine, seguendo puntualmente le indicazioni del disciplinare di gara, è stata completata l'assegnazione dei punteggi alle offerte tecniche, ottenendo gli esiti finali mostrati nelle seguenti tabelle:

				1	2	3	4	5	6	
				CMF	PLANTECALL	aCAPO	Consorzio Leonardo	Tecnocall	Gruppo Simtel	
1	1.1 Piano di rilascio e messa in esercizio del servizio con particolare riferimento ad una proposta migliorativa del time plan per l'avvio del servizio rispetto a quanto indicato nel par.10.3 del Capitolato tecnico funzionale	6	COMMISSARIO	0,50	0,75	1,00	0,50	0,25	0,00	
			COMMISSARIO	0,50	0,75	1,00	0,50	0,25	0,00	
			COMMISSARIO	0,25	0,75	1,00	0,25	0,25	0,00	
			Media Coefficienti	0,42	0,75	1,00	0,42	0,25	0,00	
			Punteggio							
				2,50	4,50	6,00	2,50	1,50	0,00	
				Punteggio normalizzato	2,50	4,50	6,00	2,50	1,50	0,00
	1.2 Piano di gestione ed esecuzione del servizio (rif. par.1.2 dell'offerta tecnica)	8	COMMISSARIO	0,75	0,25	0,75	0,50	0,25	0,00	
			COMMISSARIO	0,75	0,25	0,75	0,50	0,25	0,00	
			COMMISSARIO	0,75	0,25	0,75	0,50	0,25	0,00	
			Media Coefficienti	0,75	0,25	0,75	0,50	0,25	0,00	
			Punteggio							
				6,00	2,00	6,00	4,00	2,00	0,00	
				Punteggio normalizzato	8,00	2,67	8,00	5,33	2,67	0,00
	1.3 Piano di formazione (rif. par.1.3 dell'offerta tecnica)	2	COMMISSARIO	0,25	0,75	0,50	0,25	0,50	0,00	
			COMMISSARIO	0,00	0,75	0,50	0,25	0,50	0,00	
			COMMISSARIO	0,25	0,75	0,75	0,50	0,75	0,00	
			Media Coefficienti	0,17	0,75	0,58	0,33	0,58	0,00	
			Punteggio							
				0,33	1,50	1,17	0,67	1,17	0,00	
			Punteggio normalizzato	0,44	2,00	1,56	0,89	1,56	0,00	
1.4 Piano di gestione delle emergenze e delle eccezioni (rif. par.1.4 dell'offerta tecnica)	5	COMMISSARIO	0,25	0,25	0,75	0,50	0,50	0,00		
		COMMISSARIO	0,25	0,25	1,00	0,50	0,75	0,00		
		COMMISSARIO	0,25	0,50	1,00	0,75	1,00	0,00		
		Media Coefficienti	0,25	0,33	0,92	0,58	0,75	0,00		
		Punteggio								
			1,25	1,67	4,58	2,92	3,75	0,00		
			Punteggio normalizzato	1,36	1,82	5,00	3,18	4,09	0,00	
1.5 Piano di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio (rif. 1.5 dell'offerta tecnica)	5	COMMISSARIO	0,25	0,50	1,00	0,50	1,00	0,00		
		COMMISSARIO	0,25	0,50	1,00	0,50	1,00	0,00		
		COMMISSARIO	0,25	0,50	1,00	0,75	1,00	0,00		
		Media Coefficienti	0,25	0,50	1,00	0,58	1,00	0,00		
		Punteggio	1,25	2,50	5,00	2,92	5,00	0,00		
			1,25	2,50	5,00	2,92	5,00	0,00		
1.6 Miglioramento tempo di risposta su canali sincroni (SLA 1.2), fermo restando la percentuale di risposta pari al 90% (vedere cap.8 del Capitolato tecnico funzionale)	10	COMMISSARIO	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		
		COMMISSARIO	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		
		COMMISSARIO	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		
		Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0	10	10	10	10	10		
1.7 Miglioramento tempo di risposta su canali sincroni nell'escalation dal I al II livello specialistico interno (SLA 2.1), fermo restando la percentuale di risposta pari al 90% (vedere cap.8 del Capitolato tecnico funzionale)	6	COMMISSARIO	0,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		
		COMMISSARIO	0,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		
		COMMISSARIO	0,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		
		Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0	6	6	6	6	6		

			1	2	3	4	5	6	
			CMF	PLANTECALL	aCAPO	Consorzio Leonardo	Tecnocall	Gruppo Simtel	
2	2.1 Qualità e fattibilità tecnica delle soluzioni proposte in termini di facilità di attivazione, flessibilità, adattabilità ad esigenze particolari e alle possibilità di espansione futura	5	COMMISSARIO	0,50	0,75	0,75	0,50	0,50	0,50
			COMMISSARIO	0,25	0,75	1,00	0,75	0,50	0,25
			COMMISSARIO	0,50	0,75	1,00	0,75	0,50	0,25
			Media Coefficienti	0,42	0,75	0,92	0,67	0,50	0,33
			Punteggio	2,08	3,75	4,58	3,33	2,50	1,67
			Punteggio normalizzato	2,27	4,09	5,00	3,64	2,73	1,82
3	Qualità e caratteristiche tecniche dell'infrastruttura proposta in riferimento all'affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di estensioni future (rif. par.3. 1 dell'offerta tecnica)	7	COMMISSARIO	0,50	0,75	1,00	0,50	1,00	0,00
			COMMISSARIO	0,25	1,00	1,00	0,50	1,00	0,00
			COMMISSARIO	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,00
			Media Coefficienti	0,50	0,92	1,00	0,58	1,00	0,00
	Punteggio	3,50	6,42	7,00	4,08	7,00	0,00		
	Punteggio normalizzato	3,50	6,42	7,00	4,08	7,00	0,00		
	Qualità e caratteristiche tecniche del progetto di integrazione CTI/CRM e Contact Center/Reportistica in termini di facilità di dispiegamento, affidabilità, flessibilità, adattabilità e possibilità di espansioni future (rif. par. 3.2 dell'offerta tecnica). Sarà oggetto di particolare valutazione l'integrazione della barra telefonica all'interno del sistema CRM della Committente, configurando così una unica interfaccia per l'operatore.	7	COMMISSARIO	0,75	1,00	1,00	0,50	1,00	0,50
			COMMISSARIO	0,50	1,00	1,00	0,50	1,00	0,75
			COMMISSARIO	0,50	0,75	1,00	0,75	1,00	0,00
			Media Coefficienti	0,58	0,92	1,00	0,58	1,00	0,42
Punteggio	4,08	6,42	7,00	4,08	7,00	2,92			
Punteggio normalizzato	4,08	6,42	7,00	4,08	7,00	2,92			
Qualità e affidabilità dell'assistenza tecnica in termini di organizzazione, tempi di risposta e garanzia di intervento, sistemi e procedure per garantire la continuità del servizio (rif. par. 3.3 dell'offerta tecnica)	4	COMMISSARIO	0,50	0,25	1,00	0,25	0,75	0,50	
		COMMISSARIO	0,50	0,25	1,00	0,25	0,75	0,50	
		COMMISSARIO	0,50	0,25	1,00	0,25	1,00	0,25	
		Media Coefficienti	0,50	0,25	1,00	0,25	0,83	0,42	
Punteggio	2,00	1,00	4,00	1,00	3,33	1,67			
Punteggio normalizzato	2,00	1,00	4,00	1,00	3,33	1,67			
4	4.1 Qualità, capacità ed esperienza nella pianificazione, gestione e controllo di servizi di contact center, principalmente nell'ambito della Pubblica Amministrazione (rif. par. 4.1 dell'offerta tecnica)	2	COMMISSARIO	0,50	0,50	1,00	0,50	0,50	0,50
			COMMISSARIO	0,75	0,50	1,00	0,50	0,50	0,00
			COMMISSARIO	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	0,00
			Media Coefficienti	0,67	0,58	1,00	0,58	0,58	0,17
	Punteggio	1,33	1,17	2,00	1,17	1,17	0,33		
	Punteggio normalizzato	1,33	1,17	2,00	1,17	1,17	0,33		
4.2 Qualità, capacità ed esperienza nella progettazione e realizzazione di integrazioni dell'infrastruttura CTI offerta con sistemi di CRM ed applicazioni web di lato server (rif. 4.2 dell'offerta tecnica).	2	COMMISSARIO	0,25	0,75	1,00	0,50	0,75	0,25	
		COMMISSARIO	0,25	0,50	1,00	0,25	0,75	0,25	
		COMMISSARIO	0,25	0,75	1,00	0,50	0,75	0,00	
		Media Coefficienti	0,25	0,67	1,00	0,42	0,75	0,17	
Punteggio	0,50	1,33	2,00	0,83	1,50	0,33			
Punteggio normalizzato	0,50	1,33	2,00	0,83	1,50	0,33			
4.3 Conseguimento della certificazione ISO 27001 o ISO 27701	1	COMMISSARIO	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	
		COMMISSARIO	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	
		COMMISSARIO	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	
		Punteggio ASSEGNATO DA TABELLA	0	0	0	1	1	0	
70			Totale punteggi Tecnici	24,83	48,25	65,33	44,50	52,92	22,92
			Totale punteggi Tecnici normalizzati	27,25	49,91	68,56	46,62	54,54	23,07

La commissione rileva che i concorrenti Consorzio Stabile CMF - CF: 03752581201 e Gruppo Sim Tel Srl - CF: 02294060971, hanno conseguito ciascuno un punteggio complessivo, prima della riparametrazione, inferiore alla soglia minima di sbarramento che è stata stabilita, come indicato al punto 17.1 del disciplinare, in 35 punti.

La commissione dispone quindi l'esclusione dei concorrenti sopra indicati dalle successive fasi della procedura e la trasmissione del presente verbale e dei fogli di calcolo utilizzati per il calcolo dei punteggi a partire dai giudizi discrezionali dei singoli commissari, al RUP per i successivi adempimenti.

La seduta si chiude alle ore 11:30.

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente: dott. Alberto Reatti

Il commissario: dott. Walter Guerrieri

Il commissario: arch. Lucia di Iasio

(Atto firmato in originale in data odierna presso SILFIspa)