



OGGETTO: PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

CPV: 79511000-9: Servizi di operatore telefonico; 79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate; 79311210-2: Servizi di indagini telefoniche

CIG: A03BC05F78

PROVVEDIMENTO DI ESCLUSIONE

Il Responsabile Unico di Progetto

PREMESSO CHE

- con delibera del Consiglio d'Amministrazione del 25.10.2023 è stato autorizzato l'espletamento ed il perfezionamento del contratto con l'Operatore Economico aggiudicatario della procedura in oggetto;
- con determina a contrarre del 12.12.2023 (pr. nr. 36763) del Direttore Generale è stata avviata la procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 avente a oggetto la fornitura di servizi di Contact Center e di soluzioni applicative di tipo CRM;
- alla data di scadenza per la presentazione delle offerte, fissato inizialmente alle ore 12:00 del giorno 22.01.2024 successivamente revisionato alle ore 12:00 del giorno 13.02.2024, sono pervenute le seguenti offerte:
 1. ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata;
 2. RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.;
 3. RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.;
 4. Netgroup S.r.l.;
- in virtù della facoltà di cui all'art. 19 del Disciplinare di Gara in merito all'inversione dell'ordine di apertura delle buste, la Commissione Giudicatrice, nominata con provvedimento del 13.02.2024, ha proceduto ad esaminare le offerte tecniche ed economiche prima della verifica della documentazione amministrativa da parte dell'Autorità di Gara nominata con provvedimento del 13.02.2024;
- l'Autorità di Gara si è riunita in seduta pubblica virtuale il giorno 19.02.2024 per il download della documentazione amministrativa presentata dagli Operatori Economici partecipanti;
- la Commissione Giudicatrice si è riunita in seduta pubblica virtuale il giorno 19.02.2024 per il download delle Offerte Tecniche e in seduta riservata nei giorni 01.03.2024, 13.03.2024, 19.03.2024 e 21.03.2024



OGGETTO: PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

CPV: 79511000-9: Servizi di operatore telefonico; 79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate; 79311210-2: Servizi di indagini telefoniche

CIG: A03BC05F78

PROVVEDIMENTO DI ESCLUSIONE

(in due sedute) per l'apertura delle Offerte Tecniche, la verifica del loro contenuto nonché per procedere con le operazioni di valutazione tecnica e di attribuzione dei punteggi tecnici sulla base delle disposizioni contenute nei documenti di gara;

- in esito alla prima seduta riservata delle due svolte il giorno 21.03.2024, in cui è stata esaminata l'offerta presentata dall'Operatore Economico Netgroup S.r.l., la Commissione Giudicatrice ha rilevato che la proposta presentata dal suddetto Operatore risulta essere una "offerta condizionata" poiché prevede l'utilizzo della piattaforma applicativa CRM/KM esistente in capo a Lazio Innova, in contrasto con le previsioni contenute nei documenti di gara così come ribadito nei chiarimenti pubblicati;

TENUTO CONTO di quanto rilevato in sede di valutazione dell'offerta tecnica presentata dall'Operatore Economico Netgroup S.r.l. ed in virtù di quanto di seguito riepilogato:

1. Lazio Innova non dispone della piattaforma CRM/KM attualmente in uso (rif. art. 1.3 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale), poiché la stessa appartiene all'Operatore Economico uscente;
2. la presenza di una piattaforma aziendale esistente e mantenuta disponibile per il periodo preliminare necessario all'attivazione del nuovo servizio, come ipotizzato nell'offerta presentata dall'Operatore Economico Netgroup S.r.l., contrasta con le previsioni contenute nei documenti di gara;
3. la condizione di cui al precedente punto 2 caratterizza l'offerta tecnica come difforme dalle previsioni di cui al Capitolato speciale descrittivo e prestazionale e confligge con le esigenze di Lazio Innova;
4. l'oggetto della procedura di gara è, tra l'altro, l'acquisizione di una piattaforma CRM/KM aziendale;

la Commissione Giudicatrice ha ritenuto di proporre l'esclusione dell'Operatore Economico Netgroup S.r.l., stante la presenza di una "offerta condizionata" carente dei requisiti tecnici minimi;

DETERMINA

OGGETTO: PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

CPV: 79511000-9: Servizi di operatore telefonico; 79512000-6: Centro di raccolta delle chiamate; 79311210-2: Servizi di indagini telefoniche

CIG: A03BC05F78

PROVVEDIMENTO DI ESCLUSIONE

per i motivi sopra espressi e che qui si intendono integralmente richiamati, ai sensi dell'art. 90, comma 1, lettera d) del D.Lgs. 36/2023 e dell'art. 7, c.1 lettera d) dell'Allegato I.2 del D.Lgs. 36/2023:

- I. di escludere dalle successive fasi della procedura in oggetto l'Operatore Economico NETGROUP S.R.L..

Gli atti del presente provvedimento sono depositati in formato digitale presso l'Ufficio Acquisti e Gare di Lazio Innova S.p.A..

Il Responsabile Unico di Progetto

Andrea Ciampalini
