



**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

VERBALE N. 1 DEL 19.02.2024

L'anno 2024, il giorno 19 del mese di febbraio alle ore 10,05 si riunisce, in modalità telematica, l'Autorità di Gara (di seguito Autorità), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione della documentazione amministrativa delle offerte relative alla 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.

L'Autorità è composta dalla Dott. Pasquale Flaviani.

L'Autorità, dichiarata aperta la seduta virtuale, in considerazione della facoltà di cui all'art. 19 del Disciplinare di Gara in merito all'inversione dell'ordine di apertura delle buste, procede al download della documentazione amministrativa presente sulla piattaforma telematica (<https://stella.regione.lazio.it/Portale/>) relativa alle offerte di seguito riepilogate:

Nr.	Operatore	Data ricezione	Ora ricezione	Nr. protocollo	Data protocollo	Nr. registro di sistema
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	12.02.2024	21.49	4850	13.02.2024	PI022233-24
2	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	13.02.2024	11.03	4886	13.02.2024	PI022418-24
3	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	13.02.2024	11.50	4892	13.02.2024	PI022472-24
4	Netgroup S.r.l.	13.02.2024	11.53	4897	13.02.2024	PI022477-24

Terminato il download della suddetta documentazione, l'Autorità, al fine di consentire la valutazione tecnica ed economica da parte della Commissione Giudicatrice prima della verifica amministrativa, procede all'attribuzione dell'esito alle offerte pervenute utilizzando la funzione "Ammessa", riservandosi di



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



REGIONE
LAZIO

**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

VERBALE N. 1 DEL 19.02.2024

verificare successivamente la documentazione amministrativa nel rispetto delle disposizioni di cui agli artt. 19-20 e 21 del Disciplinare di Gara.

Alle ore 10,27 l'Autorità, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 19.02.2024.

L'Autorità

(*Pasquale Flaviani*)

Firmato digitalmente da: _____
Pasquale Flaviani
Data: 26/02/2024 12:46:30



**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

VERBALE N. 2 DEL 19.02.2024

L'anno 2024, il giorno 19 del mese di febbraio alle ore 10,34 si riunisce in modalità telematica la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione, in considerazione della facoltà di cui all'art. 19 del Disciplinare di Gara in merito all'inversione dell'ordine di apertura delle buste, procederà ad esaminare le offerte tecniche ed economiche prima della verifica della documentazione amministrativa da parte dell'Autorità di Gara appositamente nominata.

La Commissione, dichiarata aperta la seduta virtuale, prende in consegna dal Responsabile Unico del Progetto il Verbale di Ricezione e:

- tenuto conto dei tempi stimati per la verifica della documentazione tecnica presentata dagli Operatori Economici partecipanti;
- rilevata l'esigenza di rispondere ai principi di efficacia e tempestività dell'azione amministrativa;
- considerato, inoltre, che attraverso la gara telematica è garantita non solo la tracciabilità di tutte le fasi ma proprio l'inviolabilità delle buste elettroniche contenenti le offerte e l'incorruttibilità di ciascun documento presentato (Consiglio di Stato, Sez. V, 21 novembre 2017, n. 5388);



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N. 2 DEL 19.02.2024

decide di procedere con i lavori di verifica della documentazione tecnica in seduta riservata, riservandosi, a lavori ultimati, di inserire l'esito della valutazione stessa sulla piattaforma.

A tal fine la Commissione procede al download della documentazione tecnica presente sulla piattaforma telematica (<https://stella.regione.lazio.it/Portale/>) relativa alle offerte di seguito riepilogate:

Nr.	Operatore	Data ricezione	Ora ricezione	Nr. protocollo	Data protocollo	Nr. registro di sistema
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	12.02.2024	21.49	4850	13.02.2024	PI022233-24
2	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	13.02.2024	11.03	4886	13.02.2024	PI022418-24
3	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	13.02.2024	11.50	4892	13.02.2024	PI022472-24
4	Netgroup S.r.l.	13.02.2024	11.53	4897	13.02.2024	PI022477-24

Terminato il download della suddetta documentazione, la Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 10,44, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 19.02.2024.

Il Presidente ¹

(Roberto Colcerasa)

I Componenti

(Barbara Cicchini)

(Giuseppina Maiorano)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N. 3 DEL 1.03.2024

L'anno 2024, il giorno 1° del mese di marzo, alle ore 10,00, si riunisce presso la sede di Via Marco Aurelio, 26A, la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione prende in esame l'offerta tecnica proposta dall'operatore economico **ACAPO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA**, pervenuta per via telematica sulla piattaforma regionale utilizzata da Lazio Innova alle ore 21.49 del 12 febbraio 2024.

Dopo attenta e accurata analisi dell'offerta e tenuto conto dei criteri generali e delle specifiche tecniche espresse dal capitolato di gara, oltre che degli elementi di valutazione e dell'articolazione dei punteggi riportati nel disciplinare di gara, la Commissione ha definito la valutazione tecnica di cui alla tabella allegata, con un punteggio provvisorio pari a 69,333/70, superiore alla soglia di sbarramento minima di 40/70.

L'operatore economico è pertanto **AMMESSO** alla fase successiva.

La Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 14,00 dichiara concluse le operazioni della seduta.



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N.3 DEL 1.03.2024

Roma, 1.03.2024.

Il Presidente ¹

(*Roberto Colcerasa*)

I Componenti

(*Barbara Cicchini*)

(*Giuseppina Maiorano*)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.

aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata
(allegato al verbale n. 3 del 01.03.2024)

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVEUTE 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

Valutazione Presidente - Roberto Colcerasa

	Giudizio sintetico	V(a)i associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	ottimo	1,0
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0

Valutazione Commissario - Barbara Cicchini

	Giudizio sintetico	V(a)i associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	ottimo	1,0
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0

aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata
(allegato al verbale n. 3 del 01.03.2024)

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVEUTE 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

Valutazione Commissario - Giuseppina Maiorano

	Giudizio sintetico	V(a)i associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	ottimo	1,0
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	ottimo	1,0
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0

ATTRIBUZIONE VALORE PROVVISORIO V(a)i PER I REQUISITI QUALITATIVI

	Coefficiente medio V(a)i Commissari	Peso	Punteggio
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		60	59,333
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		35	35,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	1,000	20	20,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	1,000	5	5,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	1,000	5	5,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	1,000	5	5,000
<u>Qualità del personale</u>		10	10,000
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	1,000	10	10,000
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		5	4,333
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	0,867	5	4,333
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		10	10,000
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	1,000	5	5,000
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	1,000	5	5,000
PUNTEGGIO TECNICO DISCREZIONALE			59,333
PUNTEGGIO TECNICO QUANTITATIVO			10,000
PUNTEGGIO TECNICO TOTALE			69,333

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano



**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

VERBALE N.4 DEL 13.03.2024

L'anno 2024, il giorno 13 del mese di marzo, alle ore 9,30, si riunisce in via telematica (connessione tramite il software aziendale Microsoft Teams), la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione prende in esame l'offerta tecnica proposta dall'operatore economico RTI GPI SPA – IOP SRL, pervenuta per via telematica sulla piattaforma regionale utilizzata da Lazio Innova alle ore 11.03 del 13 febbraio 2024.

Dopo attenta e accurata analisi dell'offerta e tenuto conto dei criteri generali e delle specifiche tecniche espresse dal capitolato di gara, oltre che degli elementi di valutazione e dell'articolazione dei punteggi riportati nel disciplinare di gara, la Commissione ha definito la valutazione tecnica di cui alla tabella allegata, con un punteggio provvisorio pari a 44,667/70, superiore alla soglia di sbarramento minima di 40/70.

L'operatore economico è pertanto **AMMESSO** alla fase successiva.

La Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 13,20 dichiara concluse le operazioni della seduta.



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N.4 DEL 13.03.2024

Roma, 13.03.2024.

Il Presidente ¹

(*Roberto Colcerasa*)

I Componenti

(*Barbara Cicchini*)

(*Giuseppina Maiorano*)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.

RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.
(allegato al verbale n. 4 del 13.03.2024)

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

Valutazione Presidente - Roberto Colcerasa

	Giudizio sintetico	V(a) associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	più che adeguato	0,8
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	più che adeguato	0,8
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	adeguato	0,6
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	più che adeguato	0,8
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	più che adeguato	0,8

Valutazione Commissario - Barbara Cicchini

	Giudizio sintetico	V(a) associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	parzialmente adeguato	0,4
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	parzialmente adeguato	0,4
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	più che adeguato	0,8
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	parzialmente adeguato	0,4
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	più che adeguato	0,8
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6

RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.
(allegato al verbale n. 4 del 13.03.2024)

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

Valutazione Commissario - Giuseppina Maiorano

	Giudizio sintetico	V(a)i associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	parzialmente adeguato	0,4
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	parzialmente adeguato	0,4
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6
<u>Qualità del personale</u>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	parzialmente adeguato	0,4
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6

ATTRIBUZIONE VALORE PROVVISORIO V(a)i PER I REQUISITI QUALITATIVI

	Coefficiente medio V(a)i Commissari	Peso	Punteggio
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		60	34,667
<u>Rispondenza alle Condizioni Generali</u>		35	18,667
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	0,467	20	9,333
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	0,467	5	2,333
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	0,733	5	3,667
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	0,667	5	3,333
<u>Qualità del personale</u>		10	4,667
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	0,467	10	4,667
<u>Qualità delle soluzioni applicative</u>		5	4,333
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	0,867	5	4,333
<u>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</u>		10	7,000
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	0,733	5	3,667
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	0,667	5	3,333
PUNTEGGIO TECNICO DISCREZIONALE			34,667
PUNTEGGIO TECNICO QUANTITATIVO			10,000
PUNTEGGIO TECNICO TOTALE			44,667

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano

La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N.5 DEL 19.03.2024

L'anno 2024, il giorno 13 del mese di marzo, alle ore 9,30, si riunisce in via telematica (connessione tramite il software aziendale Microsoft Teams), la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione prende in esame l'offerta tecnica proposta dall'operatore economico RTI NETHEX CARE SPA – JAKALA CIVITAS SPA, pervenuta per via telematica sulla piattaforma regionale utilizzata da Lazio Innova alle ore 11.50 del 13 febbraio 2024.

Dopo attenta e accurata analisi dell'offerta e tenuto conto dei criteri generali e delle specifiche tecniche espresse dal capitolato di gara, oltre che degli elementi di valutazione e dell'articolazione dei punteggi riportati nel disciplinare di gara, la Commissione ha definito la valutazione tecnica di cui alla tabella allegata, con un punteggio provvisorio pari a 49/70, superiore alla soglia di sbarramento minima di 40/70.

L'operatore economico è pertanto **AMMESSO** alla fase successiva.

La Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 13,20 dichiara concluse le operazioni della seduta.



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N.5 DEL 19.03.2024

Roma, 19.03.2024.

Il Presidente ¹

(*Roberto Colcerasa*)

I Componenti

(*Barbara Cicchini*)

(*Giuseppina Maiorano*)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.

RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.
(allegato al verbale n. 5 del 19.03.2024)

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVEANTE 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

Valutazione Presidente - Roberto Colcerasa

	Giudizio sintetico	V(a) associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<i>Rispondenza alle Condizioni Generali</i>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	più che adeguato	0,8
<i>Qualità del personale</i>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	adeguato	0,6
<i>Qualità delle soluzioni applicative</i>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<i>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</i>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	più che adeguato	0,8

Valutazione Commissario - Barbara Cicchini

	Giudizio sintetico	V(a) associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<i>Rispondenza alle Condizioni Generali</i>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0
<i>Qualità del personale</i>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	adeguato	0,6
<i>Qualità delle soluzioni applicative</i>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	ottimo	1,0
<i>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</i>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	ottimo	1,0

RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.
(allegato al verbale n. 5 del 19.03.2024)

PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 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

Valutazione Commissario - Giuseppina Maiorano

	Giudizio sintetico	V(a) associato al giudizio sintetico
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		
<i>Rispondenza alle Condizioni Generali</i>		
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	parzialmente adeguato	0,4
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6
<i>Qualità del personale</i>		
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	adeguato	0,6
<i>Qualità delle soluzioni applicative</i>		
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	più che adeguato	0,8
<i>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</i>		
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	adeguato	0,6
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	adeguato	0,6

ATTRIBUZIONE VALORE PROVVISORIO V(a)i PER I REQUISITI QUALITATIVI

	Coefficiente medio V(a) Commissari	Peso	Punteggio
QUALITA' DELLA SOLUZIONE PROPOSTA		60	39,000
<i>Rispondenza alle Condizioni Generali</i>		35	21,667
Rispondenza alle Condizioni Generali (Contact Center - Front End, Back End, Customer Satisfaction)	0,600	20	12,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	0,533	5	2,667
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	0,600	5	3,000
Rispondenza alle Condizioni Generali (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	0,800	5	4,000
<i>Qualità del personale</i>		10	6,000
Qualità del personale (Contact Center - Team di supporto)	0,600	10	6,000
<i>Qualità delle soluzioni applicative</i>		5	4,333
Qualità delle soluzioni applicative (Soluzione applicative CRM/KM - Attivazione e configurazione)	0,867	5	4,333
<i>Qualità della proposta tecnico/organizzativa</i>		10	7,000
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Assistenza, Manutenzione Adattativa e Correttiva)	0,600	5	3,000
Qualità della proposta tecnico/organizzativa (Soluzione applicative CRM/KM - Manutenzione evolutiva e sviluppo)	0,800	5	4,000
PUNTEGGIO TECNICO DISCREZIONALE			39,000
PUNTEGGIO TECNICO QUANTITATIVO			10,000
PUNTEGGIO TECNICO TOTALE			49,000

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano

La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N. 6 DEL 21.03.2024

L'anno 2024, il giorno 21 del mese di marzo alle ore 10,00, si riunisce presso la sede di Via Marco Aurelio, 26A, la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione prende in esame l'offerta tecnica proposta dall'operatore economico NETGROUP SRL, pervenuta per via telematica sulla piattaforma regionale utilizzata da Lazio Innova alle ore 11.53 del 13 febbraio 2024.

Dopo attenta e accurata analisi dell'offerta e tenuto conto dei criteri generali e delle specifiche tecniche espresse dal capitolato di gara, la Commissione, con riferimento alla candidatura, rileva la presenza di "offerta condizionata" nella parte in cui il soggetto proponente, al punto 1.2 della propria offerta tecnica (Modalità di esecuzione del servizio CRM/KM), dichiara:

1.2 Modalità di esecuzione del servizio CRM/KM

La proposta di Netgroup per l'esecuzione del Servizio CRM/KM prevede l'utilizzo della piattaforma applicativa CRM/KM attualmente esistente, basata su Salesforce (CRM) e Genesys (per il reindirizzamento da canale fonia).



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



REGIONE
LAZIO

**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

VERBALE N.6 DEL 21.03.2024

*Netgroup non dispone di una piattaforma applicativa che può utilizzare per una configurazione preliminare mirata ad un esercizio provvisorio del Contact Center; **tuttavia, l'assunzione di partenza su cui si basa la presente proposta è che l'attuale configurazione (la org Salesforce) non venga eliminata ma mantenuta e migrata amministrativamente verso un nuovo contratto, tutte le valutazioni del caso verranno fatte nella prevista fase di consolidamento dei requisiti in accordo con Lazio Innova.***

Questa org può quindi essere utilizzata come base per la prima attivazione del nuovo servizio e, su questa, verranno effettuate le attività di revisione, redazione del documento di requisiti funzionali e conseguente configurazione e messa in esercizio definitiva.

Netgroup si colloca, quindi, nel Caso B, così come descritto nel capitolato tecnico di gara, ma con il grosso vantaggio di poter arrivare ad una attivazione dell'esercizio definitivo in tempi molto più rapidi, sfruttando tutta la parte di configurazione già presente nella org Salesforce corrente.

Si riportano di seguito le fasi progettuali identificate, la metodologia che si propone di adottare, il team di progetto, il piano dei tempi previsti di realizzazione e lo schema delle licenze di cui Lazio Innova dovrà dotarsi per l'utilizzo della piattaforma.

Si rileva dunque che il riferimento del soggetto NETGROUP srl (definito nell'offerta quale "assunzione di partenza") è verso un presunto "mantenimento dell'attuale configurazione" e che tale "assunzione" rappresenta un vincolo/condizione.

Tale ipotesi appare in effetti in contrasto sostanziale con il fatto che Lazio Innova, come è chiaramente desumibile sia nelle premesse generali che introducono il Capitolato di Gara che nello specifico punto I.3 del testo, qui di seguito riportato, non disporrà della piattaforma ora esistente e utilizzata (fornita dall'attuale soggetto contrattualizzato), essendo oggetto stesso della Procedura di Gara proprio l'acquisizione di una piattaforma aziendale, dopo una pur proficua esperienza con una soluzione esternalizzata:

I.3. CRM E INFRASTRUTTURA IT

*Lazio Innova, fino a oggi, si è avvalsa di **soluzioni CRM esternalizzate**. Ha, tuttavia, da tempo previsto di **dotarsi di una piattaforma CRM/KM aziendale**, alimentata da contatti provenienti da fonia ed eMail e, a tendere, da social network, da configurare in stretta aderenza ai flussi informativi desiderati e capace di acquisire dati di contatto utilizzabili nell'ambiente applicativo aziendale.*

**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

VERBALE N.6 DEL 21.03.2024

Vale rimarcare che, secondo giurisprudenza consolidata nei TAR e nel Consiglio di Stato, ricorre un'offerta condizionata se l'offerente subordina il proprio eventuale impegno contrattuale a uno schema operativo diverso da quello proposto dalla stazione appaltante nel Capitolato di Gara.

Nel caso in oggetto, la presenza di una piattaforma aziendale esistente e mantenuta disponibile per il periodo preliminare, come da ipotesi del soggetto offerente NETGROUP srl, contrasta con quanto espresso da Lazio Innova.

Secondo giurisprudenza, va infatti dichiarata inammissibile un'offerta che *"non esprima conformità tra il regolamento predisposto dalla stazione appaltante e l'offerta presentata dal candidato"*.

Appare poi corretto considerare che, anche sul punto qui richiamato, Lazio Innova aveva fornito specifiche risposte a domande di chiarimento poste dai potenziali offerenti, con particolare riferimento ai Quesiti n.40, 41 e 76, pubblicati in data 6 febbraio 2024 sul sito web aziendale nell'apposita sezione.

Sotto il profilo meramente tecnico, vale poi considerare che la condizione posta dal candidato proponente, essendo sostanzialmente impossibile, caratterizza l'offerta tecnica come difforme dalle previsioni Capitolari e totalmente confliggente con le esigenze di Lazio Innova.

Al riguardo la giurisprudenza ha affermato che:

Le caratteristiche tecniche previste nella lex specialis per la progettazione da affidare all'esito della gara costituiscono una condizione di partecipazione alla selezione, non essendo ammissibile che la stazione appaltante possa aggiudicare l'appalto ad un concorrente che non garantisca il livello progettuale minimo prestabilito; d'altra parte, non depone in senso contrario la circostanza che il bando non sanziona espressamente con l'esclusione l'offerta di un progetto difforme dalle caratteristiche indicate nel capitolato, giacché tale difformità -nel caso di specie- si risolve in un aliud pro alio comportante di per sé l'esclusione dalla gara, anche in mancanza di apposita comminatoria (TAR Toscana, sez. I, 17 luglio 2014, n. 1309); pertanto, la difformità dai requisiti minimi richiesti dalla stazione appaltante legittima l'esclusione ai sensi dell'art. 46, comma 1 bis, laddove fa riferimento al "mancato adempimento alle prescrizioni previste dal presente codice" (cfr. TAR Emilia-Romagna, sez. I, 29 giugno 2015, n. 198).

E ancora:

Il principio della tassatività delle cause di esclusione da una gara non può essere interpretato nel senso che non possa legittimamente essere esclusa dalla gara un'impresa che abbia offerto un prodotto privo dei requisiti minimi di carattere tecnico richiesti per la partecipazione, poiché le difformità dell'offerta tecnica

**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

VERBALE N.6 DEL 21.03.2024

che rivelano l'inadeguatezza del progetto proposto dall'impresa offerente rispetto ai requisiti minimi previsti dalla stazione appaltante per il contratto da affidare legittimano l'esclusione dalla gara e non già la mera penalizzazione dell'offerta nell'attribuzione del punteggio, perché determinano la mancanza di un elemento essenziale per la formazione dell'accordo necessario per la stipula del contratto; precisamente, le caratteristiche tecniche previste nel capitolato di appalto valgono a qualificare i beni oggetto di fornitura e concorrono, dunque, a definire il contenuto della prestazione sulla quale deve perfezionarsi l'accordo contrattuale, di talché eventuali e apprezzabili difformità registrate nell'offerta concretizzano una forma di aliud pro alio comportante, di per sé, l'esclusione dalla gara, anche in mancanza di apposita comminatoria” (cfr. TAR Emilia-Romagna, Parma, sez. I, 10 gennaio 2019, n. 1).

In sostanza, “deve essere disposta l'esclusione dalla gara dell'offerta difforme, per difetto di una qualità essenziale nelle prestazioni ivi proposte” (cfr. Cons. St., sez. V, 3 agosto 2023, n. 7502).

Pertanto, in considerazione di tutto quanto fin qui descritto, la Commissione ritiene di dover escludere il soggetto NETGROUP SRL dalla valutazione tecnica ed economica, stante la presenza di una “offerta condizionata” carente dei requisiti tecnici minimi, ovvero stante la sostanziale impossibilità di dare seguito a qualunque ipotesi contrattuale sulla base dell’offerta tecnica ricevuta.

La Commissione, nient’altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 14,00 dichiara concluse le operazioni della seduta.

Roma, 21.03.2024.

Il Presidente ¹

(Roberto Colcerasa)

I Componenti

(Barbara Cicchini)

(Giuseppina Maiorano)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N. 7 DEL 21.03.2024

L'anno 2024, il giorno 21 del mese di marzo alle ore 15,00 si riunisce presso la sede di Via Marco Aurelio n. 26A, la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione prosegue, in seduta riservata, la valutazione delle offerte tecniche, riprendendo le operazioni interrotte nella precedente seduta.

La Commissione procede, pertanto, all'aggregazione dei "punteggi discrezionali" e dei "punteggi quantitativi" per le offerte ammesse e, sulla base delle disposizioni del Disciplinare di Gara e dei suoi allegati, constatato che nessuno degli Operatori Economici ha raggiunto il punteggio massimo previsto (70 punti) effettua la riparametrazione del punteggio tecnico complessivo (rif. art. 17.3 del Disciplinare di Gara), come riportato nella tabella "Valutazione Tecnica – Riparametrazione", allegata al presente verbale e come di seguito riepilogato:



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N. 7 DEL 21.03.2024

Nr.	Operatore Economico	Punteggio Discrezionale	Punteggio Quantitativo	Punteggio Tecnico Complessivo	Punteggio Tecnico Riparametrato
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	59,333	10,000	69,333	70,000
2	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	34,667	10,000	44,667	45,096
3	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	39,000	10,000	49,000	49,471

La Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, alle ore 15,30 dichiara concluse le operazioni della seduta.

Roma, 21.03.2024.

Il Presidente ¹

(Roberto Colcerasa)

I Componenti

(Barbara Cicchini)

(Giuseppina Maiorano)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.

VALUTAZIONE TECNICA COMPLESSIVA - RIPARAMETRAZIONE

(allegato al verbale n. 7 del 21.03.2024)

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

Punteggio massimo valutazione tecnica	70,000
Punteggio massimo provvisorio	69,333

	PUNTEGGIO PROVVISORIO	PUNTEGGIO FINALE
aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata	69,333	70,000
RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	44,667	45,096
RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	49,000	49,471

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano

La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy.
Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N. 8 DEL 02.04.2024

L'anno 2024, il giorno 2 del mese di aprile alle ore 12,03 si riunisce, in modalità telematica, la Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione delle offerte presentate a valere sulla 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.

La Commissione è così composta:

Presidente

ROBERTO COLCERASA

Componenti

BARBARA CICCHINI

GIUSEPPINA MAIORANO

La Commissione, tenuto conto dell'esito delle valutazioni delle offerte tecniche effettuate nelle sedute riservate del 01.03.2024, 13.03.2024, 19.03.2024 e 21.03.2024 ed in particolare nella prima seduta riservata delle due svolte il giorno 21.03.2024, preso atto del Provvedimento di Esclusione del RUP, pr. nr. 12561 del 02.04.2024, procede, con l'esclusione dell'Operatore Economico **Netgroup S.r.l.** (Nr. registro di sistema: PI022477-24 – Prot. nr. 4897 del 13.02.2024).

Successivamente, la Commissione procede con l'inserimento, sulla piattaforma e-procurement, dei punteggi relativi ai "criteri di merito tecnico", ottenuti utilizzando il foglio di calcolo appositamente predisposto, come rappresentato nella seguente tabella:

Nr.	Operatore Economico	Punteggio Tecnico Complessivo
I	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	70,000



**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

VERBALE N. 8 DEL 02.04.2024

2	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	45,096
3	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	49,471

Effettuata la pubblicazione dei punteggi finali di valutazione riferiti alle offerte tecniche ammesse, la Commissione prosegue con l'apertura e con la verifica della Busta Economiche (Busta C - Offerta Economica), come di seguito riepilogato:

1. Offerta Economica presentata dall'Operatore Economico **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata** (Nr. registro di sistema: *PI022233-24 – nr. prot. 4850 del 13.02.2024*).
A seguito della verifica dell'offerta, il Presidente rileva che il partecipante ha offerto un prezzo complessivo di euro 320.004,00 al netto di Iva, corrispondente ad un ribasso complessivo del 11,11% sull'importo posto a base di gara pari ad euro 360.000,00 al netto di Iva.
2. Offerta Economica presentata dall'Operatore Economico **RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.** (Nr. registro di sistema: *PI022418-24 – nr. prot. 4886 del 13.02.2024*).
A seguito della verifica dell'offerta, il Presidente rileva che il partecipante ha offerto un prezzo complessivo di euro 300.553,20 al netto di Iva, corrispondente ad un ribasso complessivo del 16,513% sull'importo posto a base di gara pari ad euro 360.000,00 al netto di Iva.
3. Offerta Economica presentata dall'Operatore Economico **RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.** (Nr. registro di sistema: *PI022472-24 – nr. prot. 4897 del 13.02.2024*).
A seguito della verifica dell'offerta, il Presidente rileva che il partecipante ha offerto un prezzo complessivo di euro 282.000,00 al netto di Iva, corrispondente ad un ribasso complessivo del 21,667% sull'importo posto a base di gara pari ad euro 360.000,00 al netto di Iva.

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

VERBALE N. 8 DEL 02.04.2024

Terminata la verifica delle offerte presentate, il Presidente procede all'inserimento, sulla piattaforma e-procurement, dei punteggi relativi al parametro economico ottenuti applicando la formula indicata nel Disciplinare di Gara tramite l'ausilio del foglio di calcolo appositamente predisposto.

I punteggi relativi alle offerte economiche vengono, pertanto, attribuiti come indicato nell'allegata tabella VEco e di seguito riepilogati:

Nr.	Operatore Economico	Ribasso offerto (%)	Punteggio Economico
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	11,11	15,383
2	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	16,513	22,864
3	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	21,667	30,000

La Commissione, preso atto dei suddetti punteggi parziali, provvede a determinare il "Punteggio Totale" sommando il "Punteggio Tecnico" ed il "Punteggio Economico" attribuiti agli Operatori Economici e redige, quindi, la seguente graduatoria provvisoria di gara, subordinando la stessa alla verifica della documentazione amministrativa, da parte dell'Autorità di Gara:

Nr.	Operatore Economico	Punteggio Tecnico	Punteggio Economico	Punteggio Totale
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	70,000	15,383	85,383
2	RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	49,471	30,000	79,471

**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

VERBALE N. 8 DEL 02.04.2024

3	RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	45,096	22,864	67,960
---	-----------------------------	--------	--------	--------

La Commissione non ritiene necessario, anche in considerazione delle disposizioni di cui all'art. 22 del Disciplinare di Gara, procedere alla verifica di congruità dell'offerta presentata ed assume la proposta di aggiudicazione della presente procedura a favore dell'Operatore Economico **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata**.

Alle ore 12,42 la Commissione, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 02.04.2024.

Il Presidente ¹

(Roberto Colcerasa)

I Componenti

(Barbara Cicchini)

(Giuseppina Maiorano)

¹ La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy. Il documento integrale è conservato agli atti.

VALUTAZIONE ECONOMICA
(allegato al verbale n. 8 del 02.04.2024)

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**

Punteggio massimo offerta economica (Pmax)	30
Valore a base d'asta (valore complessivo stimato per tutti i servizi)	360.000,00
Ribasso massimo (Amax)	21,67%

Operatori Economici	<i>Ribasso % Offerto (Ai)</i>	<i>Valore offerto</i>	<i>Punteggio Economico</i>
aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata	11,11%	320.004,00	15,383
RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	16,51%	300.553,00	22,864
RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	21,67%	282.000,00	30,000

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano

La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy.
Il documento integrale è conservato agli atti.

GRADUATORIA FINALE PROVVISORIA

(allegato al verbale n. 8 del 02.04.2024)

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

Operatori Economici

**GRADUATORIA FINALE
PROVVISORIA**

aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata	85,383
RTI GPI S.p.A. - IOP S.r.l.	67,960
RTI Nethex Care S.p.A. - Jakala Civitas S.p.A.	79,471

Presidente - Roberto Colcerasa

Commissario - Barbara Cicchini

Commissario - Giuseppina Maiorano

La sottoscrizione del presente documento da parte della Commissione Giudicatrice è oscurata in ottemperanza alle linee guida del Garante della Privacy.
Il documento integrale è conservato agli atti.



**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

VERBALE N. 9 DEL 08.04.2024

L'anno 2024, il giorno 8 del mese di aprile alle ore 09,25 si riunisce l'Autorità di Gara (di seguito Autorità), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione della documentazione amministrativa delle offerte relative alla 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.

L'Autorità è composta dalla Dott. Pasquale Flaviani.

In considerazione 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 in data 13.02.2024, ha esaminato le offerte tecniche ed economiche presentate dagli Operatori Economici partecipanti prima della verifica della documentazione amministrativa da parte dell'Autorità di Gara.

In virtù della suddetta facoltà ed in considerazione delle disposizioni di cui all'art. 21 del Disciplinare di Gara, l'Autorità procederà, in seduta riservata, all'esame della documentazione amministrativa presentata dai primi due Operatori Economici classificati:

- I Classificato: **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata** (Nr. registro di sistema: PI022233-24 – Prot. nr. 4850 del 13.02.2024).
- Il Classificato: **RTI tra Nethex Care S.p.A.** (in qualità di mandataria) - **Jakala Civitas S.p.A.** (in qualità di mandante) (Nr. registro di sistema: PI022472-24 – Prot. nr. 4892 del 13.02.2024).

L'Autorità, nell'esercizio delle sue funzioni, osserverà le seguenti disposizioni:

1. verrà osservata la disciplina vigente, con particolare riferimento al D.Lgs. 36/2023, in conformità ai consolidati orientamenti giurisprudenziali;
2. verrà verificata la rispondenza alle prescrizioni degli atti di gara;
3. conformemente al disposto dell'art. 101 del D.Lgs. 36/2023, le eventuali carenze di qualsiasi elemento formale della domanda saranno sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio.



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N. 9 DEL 08.04.2024

L'Autorità procede, pertanto, alla verifica della documentazione amministrativa presentata dall'Operatore Economico risultato primo in graduatoria, **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata Integrata** (Nr. registro di sistema: PI022233-24 – Prot. nr. 4850 del 13.02.2024), e verifica che la stessa sia conforme a quanto prescritto dal Disciplinare di Gara e dai suoi allegati.

A seguito della verifica e dell'esame dettagliato della suddetta documentazione, l'Autorità rileva che il modello utilizzato per le dichiarazioni per le verifiche antimafia, sottoscritto in data 13.11.2023, non è conforme a quello allegato alla documentazione di gara. La tabella dei familiari conviventi da predisporre ai sensi dell'art. 85 del D.Lgs 159/2011 non riporta tutte le informazioni richieste dalla BDNA (indirizzo di residenza completo di CAP).

L'Autorità ritiene, quindi, di applicare il soccorso istruttorio a norma dell'art. 13 del Disciplinare di Gara e di trasmettere la richiesta di documenti integrativi all'Operatore Economico con riferimento a quanto si indicato, in particolare:

1. dichiarazioni utili alle verifiche antimafia predisposte secondo il modello allegato alla documentazione di gara.

L'Autorità stabilisce, al riguardo, di trasmettere al Responsabile Unico del Progetto la documentazione per tutti i necessari successivi adempimenti in relazione al soccorso istruttorio.

Alle ore 10,20 l'Autorità, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 08.04.2024.

L'Autorità

(Pasquale Flaviani)
Firmato digitalmente da:
PASQUALE FLAVIANI

Data: 10/04/2024 10:41:41



**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

VERBALE N. 10 DEL 09.04.2024

L'anno 2024, il giorno 9 del mese di aprile alle ore 10,35 si riunisce l'Autorità di Gara (di seguito Autorità), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione della documentazione amministrativa delle offerte relative alla 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.

L'Autorità è composta dalla Dott. Pasquale Flaviani.

L'Autorità prosegue, in seduta riservata, la verifica della documentazione amministrativa, riprendendo le operazioni interrotte nella seduta del 08.04.2024.

L'Autorità procede, pertanto, alla verifica della documentazione presentata dall'Operatore Economico risultato secondo in graduatoria, **RTI tra Nethex Care S.p.A. (in qualità di mandataria) - Jakala Civitas S.p.A. (in qualità di mandante) (Nr. registro di sistema: PI022472-24 – Prot. nr. 4892 del 13.02.2024)**, e verifica che la stessa sia conforme a quanto prescritto dal Disciplinare di Gara e dai suoi allegati.

A seguito della verifica e dell'esame dettagliato della suddetta documentazione, l'Autorità rileva quanto segue:

1. il modello utilizzato per le dichiarazioni utili alle verifiche antimafia della Mandataria (Nethex Care S.p.A.), sottoscritto in data 12.02.2024, non è conforme a quello allegato alla documentazione di gara. La tabella dei familiari conviventi da predisporre ai sensi dell'art. 85 del D.Lgs 159/2011 non riporta tutte le informazioni richieste dalla BDNA (CAP relativo all'indirizzo di residenza);
2. nella domanda di partecipazione della Mandante (Jakala Civitas S.p.A.) al punto 9) vengono riportate le informazioni relative a due soli componenti del Consiglio d'Amministrazione del socio di maggioranza mentre il modello allegato alla documentazione di gara prevede l'indicazione delle informazioni relative a tutti gli Amministratori dello stesso;



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N. 10 DEL 09.04.2024

3. le dichiarazioni utili alle verifiche antimafia presentate dall'impresa ausiliaria (Jakala S.p.A. S.B.) della Mandante non riporta i nominativi ed i dati dei seguenti soggetti (e dei relativi familiari) presenti in CCIAA:
 - a) Alfonso Gianpaolo Alessandro (Procuratore).
 - b) Gallo Nicola (Procuratore);
4. la Tabella (Allegato A) allegata in calce al DGUE dell'impresa ausiliaria (Jakala S.p.A. S.B.) della Mandante non riportata i nominativi dei Procuratori Alfonso Gianpaolo Alessandro e Gallo Nicola, presenti in CCIAA;
5. Certificazioni necessaria all'ottenimento della riduzione del 30% della Garanzia Provvisoria: la Mandante (Jakala Civitas S.p.A.) dichiara il possesso del Certificato ISO 9001:2015 numero IT22-17405A ma, allega copia del certificato ISO14001:2015 numero IT20-14102B.

L'Autorità ritiene, quindi, di applicare il soccorso istruttorio a norma dell'art. 13 del Disciplinare di Gara e di trasmettere la richiesta di documenti integrativi all'Operatore Economico con riferimento ai punti sopra indicati, in particolare:

- a) Dichiarazioni per verifiche antimafia della Mandataria (Nethex Care S.p.A.) predisposta secondo il modello allegato alla documentazione di gara.
- b) Domanda di partecipazione della Mandante (Jakala Civitas S.p.A.) completa, al punto 9), delle informazioni richieste per tutti gli Amministratori del socio di maggioranza.
- c) Dichiarazioni per verifiche antimafia dell'impresa ausiliaria della Mandante (Jakala S.p.A. S.B.) completa dei nominativi e delle informazioni dei Procuratori di cui al punto 3.
- d) Tabella (Allegato A) allegata in calce al DGUE dell'impresa ausiliaria (Jakala S.p.A. S.B.) completa dei nominativi dei Procuratori e delle informazioni di cui al punto 4.
- e) Copia del Certificato ISO 9001:2015 numero IT22-17405A della Mandante.

**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

VERBALE N. 10 DEL 09.04.2024

L'Autorità stabilisce, al riguardo, di trasmettere al Responsabile Unico del Progetto la documentazione per tutti i necessari successivi adempimenti in relazione al soccorso istruttorio.

Alle ore 11,50 l'Autorità, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 09.04.2024.

L'Autorità

(Pasquale Flaviani)

Firmato digitalmente da: _____
PASQUALE FLAVIANI
Data: 10/04/2024 10:41:41



**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

VERBALE N. 11 DEL 16.04.2024

L'anno 2024, il giorno 16 del mese di aprile alle ore 9,50 si riunisce l'Autorità di Gara (di seguito Autorità), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione della documentazione amministrativa delle offerte relative alla 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.

L'Autorità è composta dalla Dott. Pasquale Flaviani.

L'Autorità procede, in seduta riservata, alla verifica della documentazione integrativa richiesta in soccorso istruttorio relativa alle offerte presentate dagli Operatori Economici risultati I e II in graduatoria, come di seguito riepilogato:

Nr.	Operatore	Data ricezione	Ora ricezione	Nr. protocollo	Data protocollo	Nr. registro di sistema
1	RTI: Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante)	15.04.2024	10.43	13743	15.04.2024	PI060636-24
2	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	15.04.2024	13.28	13777	15.04.2024	PI060896-24

L'Autorità procede alla verifica della documentazione integrativa presentata in soccorso istruttorio dall'Operatore Economico risultato secondo in graduatoria, **RTI tra Nethex Care S.p.A.** (in qualità di mandataria) - **Jakala Civitas S.p.A.** (in qualità di mandante).

A seguito del soccorso istruttorio disposto da questa Stazione Appaltante, l'Operatore Economico ha prodotto la seguente documentazione.

1. Dichiarazioni per le verifiche antimafia della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) predisposte secondo il modello allegato alla documentazione di gara, complete di tutte le informazioni richieste dalla BDNA (CAP relativi agli indirizzi di residenza).



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



REGIONE
LAZIO

**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

VERBALE N. 11 DEL 16.04.2024

L'Autorità rileva, a seguito di una verifica dei nominativi presenti nelle suddette dichiarazioni, la presenza di una variazione nei componenti del Consiglio d'Amministrazione: nelle dichiarazioni allegata all'offerta risulta, quale Consigliera Delegata, il nominativo di Maria Cristina Bottiglieri, mentre nelle dichiarazioni aggiornate a seguito del soccorso istruttorio risulta il nominativo di Maria Persico. Tale variazione risulta iscritta in CCIAA in data 11.04.2024.

2. Domanda di partecipazione della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**) nuovamente incompleta, al punto 9), delle informazioni richieste per tutti gli Amministratori del socio persona giuridica.

L'Autorità rileva, inoltre, la presenza sul documento di due dichiarazioni relative a variazioni intervenute successivamente alla presentazione dell'offerta:

- cessazione/nomina di alcuni componenti del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale;
- variazione della compagine sociale.

Tali variazioni non risultano iscritte in CCIAA.

3. Dichiarazioni per le verifiche antimafia dell'impresa ausiliaria (**Jakala S.p.A. S.B.**) della Mandante completa dei nominativi e delle informazioni dei Procuratori Alfonso Gianpaolo Alessandro e Gallo Nicola.
4. Tabella (Allegato A) allegata in calce al DGUE dell'impresa ausiliaria (**Jakala S.p.A. S.B.**) della Mandante completa dei nominativi e delle informazioni dei Procuratori Alfonso Gianpaolo Alessandro e Gallo Nicola.
5. Copia del Certificato ISO 9001:2015 numero IT22-17405A della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**).

In merito ai punti 1. e 2., l'Autorità ritiene necessario applicare un secondo soccorso istruttorio a norma dell'art. 13 del Disciplinare di Gara e trasmettere la richiesta di documenti integrativi all'Operatore Economico con riferimento ai sottostanti elementi:

**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

VERBALE N. 11 DEL 16.04.2024

a) Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**): richiesta di conferma della variazione del nominativo della Consigliera Delegata, Maria Persico in luogo di Maria Cristina Bottiglieri.

In caso di conferma sarà necessario acquisire la seguente documentazione aggiornata:

- DGUE della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) aggiornato a seguito della variazione intervenuta nei componenti del Consiglio d'Amministrazione.
- Domanda di partecipazione/Dichiarazioni complementari della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) aggiornate a seguito della variazione intervenuta nei componenti del Consiglio d'Amministrazione.

b) Domanda di partecipazione/Dichiarazioni complementari della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**) completa, al punto 9), delle informazioni richieste per tutti gli Amministratori del socio unico.

c) DGUE della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**) aggiornato a seguito delle variazioni intervenute negli Organi societari e nella compagine sociale.

L'Autorità stabilisce, al riguardo, di trasmettere al Responsabile Unico del Progetto la documentazione per tutti i necessari successivi adempimenti in relazione al soccorso istruttorio.

L'Autorità procede, successivamente, alla verifica della documentazione integrativa presentata in soccorso istruttorio dall'Operatore Economico risultato primo in graduatoria, **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata.**

A seguito del soccorso istruttorio disposto da questa Stazione Appaltante, l'Operatore Economico ha prodotto le dichiarazioni utili alle verifiche antimafia predisposte secondo il modello allegato alla documentazione di gara, complete di tutte le informazioni richieste dalla BDNA (indirizzi di residenza completi di CAP).

A seguito della verifica e dell'esame dettagliato della documentazione integrativa presentata, l'Operatore Economico, **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata**, risulta in possesso dei requisiti prescritti dal Disciplinare di Gara e suoi allegati e, pertanto, è ammesso al prosieguo della procedura.

**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

VERBALE N. 11 DEL 16.04.2024

Alle ore 11,10 l'Autorità, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 16.04.2024.

L'Autorità

(*Pasquale Flaviani*)

Firmato digitalmente da:—
PASQUALE FLAVIANI
Data: 16/04/2024 12:51:43



**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

VERBALE N. 12 DEL 19.04.2024

L'anno 2024, il giorno 19 del mese di aprile alle ore 9,10 si riunisce l'Autorità di Gara (di seguito Autorità), nominata in data 13.02.2024 dal Responsabile Unico del Progetto, Andrea Ciampalini, per la valutazione della documentazione amministrativa delle offerte relative alla 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.

L'Autorità è composta dalla Dott. Pasquale Flaviani.

L'Autorità procede, in seduta riservata, alla verifica della documentazione integrativa richiesta in soccorso istruttorio relativa all'offerta presentata dall'Operatore Economico risultato II in graduatoria, come di seguito riepilogato:

Nr.	Operatore	Data ricezione	Ora ricezione	Nr. protocollo	Data protocollo	Nr. registro di sistema
I	Costituendo RTI: Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante)	18.04.2024	12.12	14150	18.04.2024	PI064282-24

A seguito del soccorso istruttorio integrativo disposto da questa Stazione Appaltante, l'Operatore Economico ha prodotto la seguente documentazione:

- dichiarazione della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) relativa alla variazione della composizione del Consiglio d'Amministrazione intervenuta in data 13.04.2024, successivamente alla data di scadenza prevista per la presentazione delle offerte. A seguito delle dimissioni della Consigliera Delegata, Maria Cristina Bottiglieri, è stata nominata la Dott.ssa Maria Persico;
- domanda di partecipazione/dichiarazioni complementari della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) aggiornate in data 18.04.2024 a seguito della variazione intervenuta nei componenti del Consiglio d'Amministrazione;



Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.



**REGIONE
LAZIO**

**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

VERBALE N. 12 DEL 19.04.2024

3. DGUE della Mandataria (**Nethex Care S.p.A.**) aggiornato in data 18.04.2024 a seguito della variazione intervenuta nei componenti del Consiglio d'Amministrazione;
4. domanda di partecipazione/dichiarazioni complementari della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**) sottoscritte in data 18.04.2024, complete, al punto 9), delle informazioni richieste per tutti gli Amministratori del socio unico;
5. DGUE della Mandante (**Jakala Civitas S.p.A.**) aggiornato in data 18.04.2024 a seguito delle variazioni intervenute negli Organi societari e nella compagine sociale.

A seguito della verifica e dell'esame dettagliato della documentazione integrativa presentata, l'Operatore Economico, **Costituendo RTI: Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante)**, risulta in possesso dei requisiti prescritti dal Disciplinare di Gara e suoi allegati e, pertanto, è ammesso al prosieguo della procedura.

Alle ore 9,45 l'Autorità, nient'altro essendovi da discutere e deliberare, dichiara concluse le operazioni della seduta virtuale.

Roma, 19.04.2024.

L'Autorità

(*Pasquale Flaviani*)

Firmato digitalmente da:
PASQUALE FLAVIANI
Data: 19/04/2024 12:52:25