



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 AGGIUDICAZIONE

Il Direttore Generale

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 pr. nr. 36763 del 12.12.2023 del Direttore Generale è stata avviata la procedura aperta ex art. 71 del D. Lgs. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di contact center e di soluzioni applicative di tipo CRM;
- alla data di scadenza per la presentazione delle offerte, fissata inizialmente alle ore 12:00 del giorno 22.01.2024 e successivamente revisionata alle ore 12:00 del giorno 13.02.2024, sono pervenute le seguenti offerte:
 1. ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata (Nr. registro di sistema: PI022233-24 – Prot. nr. 4850 del 13.02.24).
 2. Costituendo RTI tra GPI S.p.A., in qualità di mandataria e IOP S.r.l. in qualità di mandante (Nr. registro di sistema: PI022418-24 – Prot. nr. 4886 del 13.02.24).
 3. Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A., in qualità di mandataria e Jakala Civitas S.p.A. in qualità di mandante (Nr. registro di sistema: PI022472-24 – Prot. nr. 4892 del 13.02.24).
 4. Netgroup S.r.l. (Nr. registro di sistema: PI022477-24 – Prot. nr. 4897 del 13.02.24).
- in virtù della facoltà di cui all'art. 107, comma 3, del D.Lgs. n. 36/2023, prevista nei documenti 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 l'offerta tecnica ed economica prima della verifica della documentazione amministrativa da parte dell'Autorità di Gara nominata con provvedimento del 13.02.2024;



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

PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE

- 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 ed in seduta riservata nei giorni 01.03.2024, 13.03.2024, 19.03.2024 e 21.03.2024 (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 alle suddette sedute, ed in particolare nella prima seduta riservata delle due svolte il giorno 21.03.2024, la Commissione Giudicatrice ha proposto l'esclusione dell'Operatore Economico Netgroup S.r.l. poiché è stata rilevata la presenza di "un'offerta condizionata", in quanto la stessa 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;
- con Provvedimento di Esclusione del Responsabile Unico del Progetto (RUP), pr. nr. 12561 del 02.04.2024, in virtù della proposta della Commissione Giudicatrice, è stata disposta l'esclusione dell'Operatore Economico Netgroup S.r.l. 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;
- la Commissione Giudicatrice si è riunita in seduta pubblica virtuale il giorno 02.04.2024 per la comunicazione degli esiti della valutazione delle offerte tecniche e la pubblicazione dei relativi punteggi, per l'apertura delle Offerte Economiche e per l'elaborazione della seguente graduatoria finale, subordinandola alla verifica della documentazione amministrativa da parte dell'Autorità degli Operatori Economici risultati primo e secondo in graduatoria:

Nr.	Operatore Economico	Punteggio Tecnico	Punteggio Economico	Punteggio Totale
I	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	70,000	15,383	85,383

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 AGGIUDICAZIONE

2	Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante)	49,471	30,000	79,471
3	Costituendo RTI GPI S.p.A. (mandataria) e IOP S.r.l. (mandante)	45,096	22,864	67,960

- l'Autorità di Gara si è riunita in seduta riservata nei giorni 08.04.2024 e 09.04.2024 per la verifica della documentazione amministrativa presentata da ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata (I in graduatoria) e dal Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante);
- in esito alle suddette sedute, l'Autorità di Gara ha ritenuto di applicare il soccorso istruttorio a norma dell'art. 101 del D.Lgs. 36/2023 per entrambi gli Operatori Economici;
- l'Autorità di Gara si è riunita in seduta riservata il giorno 16.04.2024 per la verifica della documentazione integrativa richiesta ad entrambi gli Operatori Economici a seguito del soccorso istruttorio;
- in esito alla suddetta seduta, l'Autorità di Gara ha:
 - ammesso al prosieguo della procedura l'Operatore Economico risultato I in graduatoria, ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata;
 - ritenuto di applicare un secondo soccorso istruttorio a norma dell'art. dell'art. 101 del D.Lgs. 36/2023 e dell'art. 13 del Disciplinare di Gara per l'Operatore Economico risultato II in graduatoria, Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante);
- l'Autorità di Gara si è riunita in seduta riservata il giorno 19.04.2024 per la verifica della documentazione integrativa richiesta all'Operatore Economico risultato II in graduatoria, Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante) a seguito del secondo soccorso istruttorio;
- in esito alla suddetta seduta, l'Autorità di Gara ha ammesso al prosieguo della procedura l'Operatore Economico risultato II in graduatoria, Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (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

PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE

TENUTO CONTO del possesso dei requisiti di ordine generale ai sensi degli artt. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023 e dei requisiti di ordine speciale ai sensi dell'art. 100 del D.Lgs. 36/2023 da parte dei seguenti Operatori Economici:

- ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata (*I in graduatoria*);
- Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. in qualità di mandataria e Jakala Civitas S.p.A. in qualità di mandante (*II in graduatoria*), nonché dell'impresa ausiliaria di cui ha dichiarato di avvalersi la mandante (Jakala S.p.A. S.B.),

constatato a seguito delle verifiche effettuate dal Responsabile Unico del Progetto (RUP) tramite la piattaforma ANAC (sezione FVOE e sezione Annotazioni Riservate), le piattaforme INAIL/INPS (sezione DURC) e la Banca Dati Nazionale unica della documentazione Antimafia (BDNA);

CONSIDERATE le previsioni di cui all'art. 35, comma 4, lettera a) e dell'art. 36 commi 1 e 2 del D.Lgs. 36/2023;

TENUTO CONTO:

- delle dichiarazioni presentate dagli Operatori Economici ammessi in merito al mancato consenso a favore di Lazio Innova alla visione ed al rilascio della documentazione relativa alle offerte tecniche;
- delle relazioni fornite dai suddetti Operatori Economici nell'ambito delle offerte a giustificazione delle richieste di oscuramento delle offerte stesse, nelle quali si indica la sussistenza di "segreti tecnici o commerciali" ai sensi dell'art. 35, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 36/2023;

DETERMINA

per i motivi sopra espressi e che qui si intendono integralmente richiamati:

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 AGGIUDICAZIONE

1. di **approvare la graduatoria di gara** redatta dalla Commissione Giudicatrice nella seduta del 02.04.2024, come di seguito riportata:

Nr.	Operatore Economico	Punteggio Tecnico	Punteggio Economico	Punteggio Totale
1	ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata	70,000	15,383	85,383
2	Costituendo RTI tra Nethex Care S.p.A. (mandataria) e Jakala Civitas S.p.A. (mandante)	49,471	30,000	79,471
3	Costituendo RTI GPI S.p.A. (mandataria) e IOP S.r.l. (mandante)	45,096	22,864	67,960

2. di **aggiudicare definitivamente** la procedura in oggetto all'Operatore Economico **ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata**, ai sensi dell'art. 17, comma 5 del D.Lgs. 36/2023;
3. di rendere disponibili i documenti di cui all'art. 36, commi 1 e 2 del D.Lgs. 36/2023;
4. di accogliere le richieste di oscuramento declinate nelle dichiarazioni fornite dagli Operatori Economici ammessi, ritenendo le stesse pertinenti ai fini della tutela del know aziendale, ai sensi dell'art. 36, comma 3 del D.Lgs. 36/2023.

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

Il Direttore Generale
Andrea Ciampalini