

OGGETTO: Procedura aperta per affidamento servizio di contact center. – 2° verbale delle operazioni di gara.

L'anno duemilaventi il giorno undici del mese di dicembre (11/12/2020) alle ore 09:30 circa, presso la sede di Alea Ambiente SpA in Via Golfarelli, n. 123, 47122 Forlì (FC), si tiene la prima seduta della gara in oggetto [come stabilito dal punto 8 del disciplinare di gara], alla presenza dei sotto elencati nominativi costituenti la commissione giudicatrice (come stabilito da determina del Direttore Generale prot. 5063/AA del 30/11/2020):

- Silvia Guardigli – Presidente;
- Sara Sintoni – Commissario;
- Francesco Betti – Commissario e segretario verbalizzante;

Il Presidente fa presente e prende atto che alla luce di quanto operato nella prima seduta di gara in seguito all'esame della documentazione amministrativa l'unico operatore ammesso è Tecnocall srl di Roma.

La Commissione prende e dà atto dell'esito delle operazioni di gara finora svolte, e quindi **il Presidente** chiede agli altri commissari di esporre il loro lavoro di esame dell'offerta tecnica presentata dall'unico concorrente.

Innanzitutto **il Presidente** ricorda quanto stabilito dal disciplinare di gara (e tempestivamente sottolineato dai chiarimenti pubblicati sul profilo di committente) in ordine all'ammissibilità o meno delle offerte e alla loro valutazione, ossia che: "Si precisa che l'offerta tecnica, ove incompleta o incerta sarà penalizzata in fase di attribuzione dei punteggi se comunque fosse sufficientemente determinata e formulata nel rispetto delle specifiche tecniche minime, mentre sarà esclusa se l'incompletezza o l'indeterminatezza fosse tale da impedire di compierne la valutazione rispetto ai criteri predeterminati e, comunque, cagioni incertezza sui contenuti delle obbligazioni contrattuali".

Il commissario Sig.ra Sintoni fa presente di aver esaminato la suddetta offerta tecnica:

- per verificarne la completezza e conformità alla *lex specialis* di gara;
- valutandola in base ai criteri fissati nel paragrafo n. 7 del disciplinare di gara.

La Commissione procede quindi all'esame dell'offerta tecnica di Tecnocall srl assegnando i relativi punteggi in base ai criteri stabiliti al paragrafo n. 7 del Disciplinare di gara.

	Presidente	Commissario	Commissario e Segretario verbalizzante	commento alla valutazione
Valutazione delle modalità operative, delle soluzioni hardware e software proposte ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti agli artt. 6 e 7, CSA in caso di eventuali overflow.	60	60	60	Rispondente alle caratteristiche minime
Valutazione delle caratteristiche aggiuntive dell'agenda dinamica, messe a disposizione gratuitamente, rispetto a quelle minime richieste.	0	0	0	Le caratteristiche aggiuntive proposte non risultano conformi al progetto
Valutazione caratteristiche tecniche del servizio di webchat proposto e dell'offerta di estensione gratuita delle caratteristiche minime descritte.	60	60	60	Corrispondenza alle caratteristiche richieste e quanto proposto in aggiunta non è conforme alle esigenze della committente
Valutazione livelli di conoscenza / padronanza delle caratteristiche, anche aggiuntive delle figure di Responsabile Progetto, Direttore Tecnico, Supervisore.	60	60	60	Le figure e i relativi requisiti risultano sufficientemente corrispondenti
Valutazione delle caratteristiche aggiuntive della formazione permanente degli operatori, di competenza dell'Appaltatore.	40	40	40	StartUp è fatta al Supervisore e non alla figura di resp. Di Formazione non richiesta da capitolato. Un ulteriore passaggio di figure rischia di compromettere la qualità della
Valutazione delle caratteristiche aggiuntive relativamente agli strumenti messi a disposizione della stazione appaltante per il monitoraggio dei parametri di servizio nonché al sistema di registrazione, dell'archiviazione, ricerca e recupero delle interazioni con l'utenza, rispetto ai requisiti tecnici minimi	80	80	80	Si apprezza la proposta aggiuntiva del sistema di BI "Jaspersoft"
Valutazione delle caratteristiche tecniche e funzionali aggiuntive delle procedure di sicurezza, di Disaster Recovery e Business Continuity, nonché degli apparati a garanzia della continuità del servizio in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, rispetto ai requisiti minimi richiesti.	80	80	80	Si ritengono più che adeguati i sistemi di backup e i protocolli adottati in caso di eventi ordinari e straordinari

N°	Sub-Criterio	Punteggio attribuito
I	Estensione del servizio offerto rispetto alle caratteristiche di base richieste	9 Valutazione delle modalità operative, delle soluzioni hardware e software proposte ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti agli artt. 6 e 7, CSA in caso di eventuali overflow. Rif. artt. 6, 7 CSA.
		8 Valutazione delle caratteristiche aggiuntive dell'agenda dinamica, messe a disposizione gratuitamente, rispetto a quelle minime richieste.

			Rif. art. 8 CSA.
		8	Valutazione caratteristiche tecniche del servizio di webchat proposto e dell'offerta di estensione gratuita delle caratteristiche minime descritte. Rif. art. 8 CSA.
2	Qualità del personale e efficacia della formazione continua	10	Valutazione livelli di conoscenza / padronanza delle caratteristiche, anche aggiuntive delle figure di Responsabile Progetto, Direttore Tecnico, Supervisore. Rif. art. 13 CSA e Allegato Sub "A" del CSA.
		10	Valutazione delle caratteristiche aggiuntive della formazione permanente degli operatori, di competenza dell'Appaltatore. Rif. art. 15 CSA.
3	Efficacia del sistema di controllo a disposizione della Committente e degli apparati di sicurezza	10	Valutazione delle caratteristiche aggiuntive relativamente agli strumenti messi a disposizione della stazione appaltante per il monitoraggio dei parametri di servizio nonché al sistema di registrazione, dell'archiviazione, ricerca e recupero delle interazioni con l'utenza, rispetto ai requisiti tecnici minimi richiesti. Rif. artt. 11, 18 CSA.
		10	Valutazione delle caratteristiche tecniche e funzionali aggiuntive delle procedure di sicurezza, di Disaster Recovery e Business Continuity, nonché degli apparati a garanzia della continuità del servizio in caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica,

			rispetto ai requisiti minimi richiesti.
			Rif. art. 12 CSA.
TOTALE		65	

Il Presidente enuncia quindi la graduatoria provvisoria che è la seguente

Offerente	Punteggio tecnico
I. Tecnocall SRL	65,00

La **Commissione** decide di convocare Tecnocall Spa in data 17/12/2020 alle ore 9 per la comunicazione del punteggio tecnico e l'apertura della busta contenente l'offerta economica.

La **Commissione** termina quindi i lavori odierni alle ore 12.00, il cui verbale, costituito da nr. 4 pagine, sarà trasmesso assieme agli altri all'organo competente per l'eventuale approvazione.

Verbale letto, approvato e sottoscritto

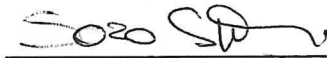
Il Presidente

Silvia Guardigli



I Commissari

Sara Sintoni



Francesco Betti

