

Società Riscossioni S.p.A.

“Sorìs S.p.A.”

VERBALE

SEDUTA RISERVATA

11 marzo 2024

Appalto specifico per l’affidamento del servizio di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse da Sorìs S.p.A. nell’ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per servizi di contact center id 2682 CIG: A02B752CB5 IMPORTO COMPLESSIVO DELL’APPALTO: Euro 4.615.125,00 I.V.A. esclusa oneri della sicurezza non ribassabili pari a € 0.

* * *

L’anno duemilaventiquattro, il giorno undici del mese di marzo, alle ore 14:15, presso la sede di Sorìs S.p.a. in Torino - via Vigone 80, presso una sala riunioni è presente, la Commissione giudicatrice nominata con Deliberazione del CdA n. 230 del 2 febbraio 2024 e successiva Determinazione di presa d’atto del Direttore Generale n. 32/24 del 6 febbraio 2024 composta da:

- dott.ssa Laura RINALDI (Presidente);
- sig. Stefano FABBIAN (componente);
- dott.ssa Laura GALLESIO (componente). la quale assume la funzione di Segretario verbalizzante.

* * *

La Commissione giudicatrice inizia a condividere e discutere in composizione collegiale l'esame svolto in forma individuale sui progetti presentati in gara.

La Commissione giudicatrice, terminata la discussione collegiale condotta sulle offerte tecniche esaminate, prosegue i lavori procedendo all'attribuzione dei punteggi tecnici.

Con riferimento ai criteri di cui all'art. 20.2 del Capitolato d'oneri che prevedono l'assegnazione di un punteggio discrezionale mediante il metodo del confronto a coppie (*A.2. Modello e qualità della struttura organizzativa; A.3. Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi; C.1. Misure formative; D.1. Soluzioni organizzative e processi adottati; E.1. Presenza di modalità innovative di contatto; E.2. Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata*), il segretario verbalizzante utilizza un file *excel* precedentemente predisposto con formule preimpostate e recepisce le preferenze espresse dai singoli commissari.

Successivamente il segretario verbalizzante dà lettura complessiva alla commissione giudicatrice dei conseguenti coefficienti e punteggi assegnati applicando le formule di assegnazione del punteggio di qualità di cui al capitolato d'oneri.

Con riferimento ai criteri di cui all'art. 20.2 del Capitolato d'oneri che prevedono l'assegnazione di un punteggio tabellare (*A.1. Certificazioni aziendali; E.3. Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni; H.1. Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto; J.1. Criterio ex art. 108, comma 7 ultimo periodo D.Lgs. 36/2023*), la commissione giudicatrice, per ciascun concorrente procede ad analizzare i valori

offerti nel documento di offerta tecnica generato da sistema, assegnando il relativo punteggio nel medesimo file excel utilizzato per l'attribuzione del punteggio discrezionale.

Le tabelle riassuntive contenenti l'attribuzione del punteggio a ciascun concorrente sono allegate al presente verbale (allegato *sub 1*) per farne parte integrante e sostanziale.

Alle ore 17:30 termina la seduta.

* * *

Il presente verbale, previa lettura ed approvazione, viene sottoscritto in unico esemplare come segue:

dott.ssa Laura RINALDI – *Presidente*

sig. Stefano FABBIAN – *Componente*

dott.ssa Laura GALLESIO – *Componente e Segretario verbalizzante*

Firmato in originale

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Dati bando e gara

Elementi di valutazione

Cod.	Elementi tecnici	Peso		
EVT1	A.2. Modello e qualità della struttura organizzativa	14		
EVT2	A.3. Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	16		
EVT2.1	A.3.1 Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività	8	16	Totale sottocriteri elemento EVT2
EVT2.2	A.3.2 Gestione della forza lavoro e dei picchi di lavorazione	8		
EVT3	C.1. Misure formative	10		
EVT3.1	C.1.1. Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori	5	10	Totale sottocriteri elemento EVT3
EVT3.2	C.1.2. Piano di valutazione delle competenze	5		
EVT4	D.1. Soluzione organizzative e processi adottati	16		
EVT5	E.2. Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	12		
EVT5.1	E.2.1 Sistema di monitoraggio	8	12	Totale sottocriteri elemento EVT5
EVT5.2	E.2.2. Strumenti di rilevazione qualità servizio erogato	4		
EVT6	E.1. Presenza di modalità innovative di contatto	4		
	Elementi quantitativi	Peso		
		Totale pesi	72	

Commissari

Cod.	Nominativo
1	Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente
2	Sig. Stefano Fabbian - componente
3	Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditte (massimo 15)

Cod.	Ragione sociale
A	Concerto S.r.l.
B	RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)
C	Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro
D	RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)
E	HD Solution

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Punteggio tecnico finale

Imprese	Totale elementi tecnici discrezionali	Totale elementi quantitativi	Punteggio finale
A - Concerto S.r.l.	45,160	8,000	53,160
B - RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	66,672	6,000	72,672
C - Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	5,000	5,000
D - RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	44,120	8,000	52,120
E - HD Solution	24,500	7,000	31,500

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT2 - A.3. Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi

Peso 16

Imprese	EVT2.1	EVT2.2	Somma punteggi	Coefficienti	Punteggio finale
A - Concerto S.r.l.	5,024	8,000	13,024	0,923	14,768
B - RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	8,000	6,104	14,104	1,000	16,000
C - Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
D - RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	1,136	8,000	9,136	0,648	10,368
E - HD Solution	2,576	2,312	4,888	0,347	5,552

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER

Critério: EVT3 - C.1. Misure formative

Peso 10

Imprese	EVT3.1	EVT3.2	Somma punteggi	Coefficienti	Punteggio finale
A - Concerto S.r.l.	2,845	2,845	5,690	0,569	5,690
B - RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	5,000	5,000	10,000	1,000	10,000
C - Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
D - RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	1,575	1,575	3,150	0,315	3,150
E - HD Solution	0,805	0,805	1,610	0,161	1,610

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT5 - E.2. Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata

Peso 12

Imprese	EVT5.1	EVT5.2	Somma punteggi	Coefficienti	Punteggio finale
A - Concerto S.r.l.	8,000	8,000	16,000	1,000	12,000
B - RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	4,448	4,448	8,896	0,556	6,672
C - Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
D - RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	8,000	8,000	16,000	1,000	12,000
E - HD Solution	3,016	3,016	6,032	0,377	4,524

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT1 - A.2. Modello e qualità della struttura organizzativa

Peso 14

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	1,376	0,459	0,459	6,426
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	14,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	1,376	0,459	0,459	6,426
E HD Solution	0,368	0,123	0,123	1,722

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3,5	3 0	1 1	3 0
B		5 0	3,5 0	4 0
C			0 3	0 2
D				3 0
E				
	3,5	0	4	2

Ditta	Somma	Coefficienti
A	7	0,438
B	16	1,000
C	0	0,000
D	7	0,438
E	2	0,125

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	3 0	1 1	3 0
B		5 0	4 0	3 0
C			0 3	0 2
D				3 0
E				
	4	0	4	2

Ditta	Somma	Coefficienti
A	7	0,438
B	16	1,000
C	0	0,000
D	7	0,438
E	2	0,125

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3,5	4,5 0	1 1	3 0
B		6 0	3,5 0	4 0
C			0 4,5	0 2
D				3 0
E				
	3,5	0	6	2

Ditta	Somma	Coefficienti
A	8,5	0,500
B	17	1,000
C	0	0,000
D	8,5	0,500
E	2	0,118

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Critero: EVT2 - A.3. Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi

Peso 16

Sottocriterio: EVT2.1 - A.3.1 Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività

Sub-peso 8

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	1,884	0,628	0,628	5,024
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	8,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	0,427	0,142	0,142	1,136
E HD Solution	0,966	0,322	0,322	2,576

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	4 0	3 0	2 0
B		6 0	4 0	3 0
C			0 2	0 3
D				0 2
E				
	4	0	2	5

Ditta	Somma	Coefficienti
A	9	0,529
B	17	1,000
C	0	0,000
D	2	0,118
E	5	0,294

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3,5	5 0	4 0	3 0
B		6 0	5 0	4 0
C			0 3	0 4
D				0 3
E				
	3,5	0	3	7

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	0,649
B	18,5	1,000
C	0	0,000
D	3	0,162
E	7	0,378

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3	5 0	4 0	3 0
B		6 0	4,5 0	3,5 0
C			0 2,5	0 3
D				0 2
E				
	3	0	3	5

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	0,706
B	17	1,000
C	0	0,000
D	2,5	0,147
E	5	0,294

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Critero: EVT2 - A.3. Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi

Peso 16

Sottocriterio: EVT2.2 - A.3.2 Gestione della forza lavoro e dei picchi di lavorazione

Sub-peso 8

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	3,000	1,000	1,000	8,000
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	2,288	0,763	0,763	6,104
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	3,000	1,000	1,000	8,000
E HD Solution	0,867	0,289	0,289	2,312

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	2 0	5 0	1 1	3 0
B		4 0	0 2	3 0
C			0 5	0 3
D				3 0
E				
	0	0	8	3

Ditta	Somma	Coefficienti
A	11	1,000
B	7	0,636
C	0	0,000
D	11	1,000
E	3	0,273

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	1 1	6 0	1 1	4 0
B		6 0	1 1	4 0
C			0 6	0 4
D				4 0
E				
	1	0	8	4

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	1,000
B	12	1,000
C	0	0,000
D	12	1,000
E	4	0,333

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	2 0	5 0	1 1	3,5 0
B		4,5 0	0 2	3 0
C			0 5	0 3
D				3,5 0
E				
	0	0	8	3

Ditta	Somma	Coefficienti
A	11,5	1,000
B	7,5	0,652
C	0	0,000
D	11,5	1,000
E	3	0,261

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT3 - C.1. Misure formative

Peso 10

Sottocriterio: EVT3.1 - C.1.1. Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione degli operatori

Sub-peso 5

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	1,706	0,569	0,569	2,845
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	5,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	0,944	0,315	0,315	1,575
E HD Solution	0,483	0,161	0,161	0,805

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	4 0	3,5 0	2,5 0
B		6 0	4,5 0	5 0
C			0 4	0 3,5
D				2 0
E				

4 0 4 4

Ditta	Somma	Coefficienti
A	10	0,513
B	19,5	1,000
C	0	0,000
D	6	0,308
E	3,5	0,179

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	5 0	3 0	4 0
B		6 0	4 0	5 0
C			0 4	0 3
D				3 0
E				

4 0 4 3

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	0,632
B	19	1,000
C	0	0,000
D	7	0,368
E	3	0,158

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	5 0	3 0	3,5 0
B		6 0	4,5 0	6 0
C			0 3,5	0 3
D				2 0
E				

4 0 4 3

Ditta	Somma	Coefficienti
A	11,5	0,561
B	20,5	1,000
C	0	0,000
D	5,5	0,268
E	3	0,146

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Critero: EVT3 - C.1. Misure formative

Peso 10

Sottocriterio: EVT3.2 - C.1.2. Piano di valutazione delle competenze

Sub-peso 5

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	0,000	0,000	0,000	0,000
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	5,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,414	0,138	0,138	0,690
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	1,836	0,612	0,612	3,060
E HD Solution	1,138	0,379	0,379	1,895

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 6	0 3	0 5	0 4
B		5 0	4 0	4,5 0
C			0 5	0 4
D				3 0
E				
	6	3	10	8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	0	0,000
B	19,5	1,000
C	3	0,154
D	13	0,667
E	8	0,410

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 6	0 2,5	0 4	0 3
B		5 0	4 0	4,5 0
C			0 4,5	0 3,5
D				2,5 0
E				
	6	3	9	7

Ditta	Somma	Coefficienti
A	0	0,000
B	19,5	1,000
C	2,5	0,128
D	11	0,564
E	6,5	0,333

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 6	0 2,5	0 4	0 3,5
B		5 0	3,5 0	4,5 0
C			0 4,5	0 4
D				3 0
E				
	6	3	9	8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	0	0,000
B	19	1,000
C	2,5	0,132
D	11,5	0,605
E	7,5	0,395

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT4 - D.1. Soluzione organizzative e processi adottati

Peso 16

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	0,734	0,245	0,245	3,920
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	16,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	1,757	0,586	0,586	9,376
E HD Solution	1,757	0,586	0,586	9,376

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3,5	4 0	0 3	0 3
B		6 0	2 0	2 0
C			0 4	0 4
D				1 1
E				

3,5 0 7 8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	4	0,296
B	13,5	1,000
C	0	0,000
D	8	0,593
E	8	0,593

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3,5	3,5 0	0 3	0 3
B		6 0	2 0	2 0
C			0 4	0 4
D				1 1
E				

3,5 0 7 8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	3,5	0,259
B	13,5	1,000
C	0	0,000
D	8	0,593
E	8	0,593

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Galesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	2,5 0	0 3	0 3
B		6 0	2 0	2 0
C			0 4	0 4
D				1 1
E				

4 0 7 8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	2,5	0,179
B	14	1,000
C	0	0,000
D	8	0,571
E	8	0,571

Firma (Dott.ssa Laura Galesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT5 - E.2. Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata

Peso 12

Sottocriterio: EVT5.1 - E.2.1 Sistema di monitoraggio

Sub-peso 8

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	3,000	1,000	1,000	8,000
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	1,667	0,556	0,556	4,448
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	3,000	1,000	1,000	8,000
E HD Solution	1,131	0,377	0,377	3,016

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	2 0	5 0	1 1	2,5 0
B		5 0	0 2	2 0
C			0 5	0 4
D				2,5 0
E				
	0	0	8	4

Ditta	Somma	Coefficienti
A	10,5	1,000
B	7	0,667
C	0	0,000
D	10,5	1,000
E	4	0,381

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	3 0	5 0	1 1	3 0
B		4 0	0 3	1 1
C			0 5	0 4
D				3 0
E				
	0	0	9	5

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	1,000
B	5	0,417
C	0	0,000
D	12	1,000
E	5	0,417

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	2 0	6 0	1 1	3 0
B		5 0	0 2	2 0
C			0 6	0 4
D				3 0
E				
	0	0	9	4

Ditta	Somma	Coefficienti
A	12	1,000
B	7	0,583
C	0	0,000
D	12	1,000
E	4	0,333

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT5 - E.2. Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata

Peso 12

Sottocriterio: EVT5.2 - E.2.2. Strumenti di rilevazione qualità servizio erogato

Sub-peso 4

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	0,866	0,289	0,289	1,156
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	2,283	0,761	0,761	3,044
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	3,000	1,000	1,000	4,000
E HD Solution	2,283	0,761	0,761	3,044

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3	4 0	0 3	0 3
B		5 0	0 2	1 1
C			0 5	0 5
D				2 0
E				
	3	0	10	9

Ditta	Somma	Coefficienti
A	4	0,333
B	9	0,750
C	0	0,000
D	12	1,000
E	9	0,750

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3	2 0	0 4	0 3
B		4 0	0 3	1 1
C			0 5	0 4
D				3 0
E				
	3	0	12	8

Ditta	Somma	Coefficienti
A	2	0,133
B	8	0,533
C	0	0,000
D	15	1,000
E	8	0,533

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3	4 0	0 3	0 3
B		5 0	1 1	1 1
C			0 5	0 5
D				1 1
E				
	3	0	9	10

Ditta	Somma	Coefficienti
A	4	0,400
B	10	1,000
C	0	0,000
D	10	1,000
E	10	1,000

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER A FAVORE DEI SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DI TRIBUTI LOCALI ENTRATE EXTRATRIBUTARIE ED ENTRATE PATRIMONIALI RISCOSE DA SORIS SPA NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Criterio: EVT6 - E.1. Presenza di modalità innovative di contatto

Peso 4

Impresa	Somma coefficienti	Media coefficienti	Normalizzazione coefficienti	Punteggio
A Concerto S.r.l.	1,767	0,589	0,589	2,356
B RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	3,000	1,000	1,000	4,000
C Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	0,000	0,000	0,000	0,000
D RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	2,101	0,700	0,700	2,800
E HD Solution	1,287	0,429	0,429	1,716

1 - Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente

Ditta	B	C	D	E
A	0 2	6 0	1 1	4 0
B		6 0	2 0	3 0
C			0 6	0 6
D				4 0
E				
	2	0	7	6

Ditta	Somma	Coefficienti
A	11	0,846
B	13	1,000
C	0	0,000
D	11	0,846
E	6	0,462

Firma (Dott.ssa Laura Rinaldi - Presidente)

2 - Sig. Stefano Fabbian - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 4	6 0	0 3	0 2,5
B		6 0	3 0	5 0
C			0 6	0 6
D				3 0
E				
	4	0	9	9

Ditta	Somma	Coefficienti
A	6	0,333
B	18	1,000
C	0	0,000
D	12	0,667
E	8,5	0,472

Firma (Sig. Stefano Fabbian - componente)

3 - Dott.ssa Laura Gallesio - componente

Ditta	B	C	D	E
A	0 3	6 0	1 1	3 0
B		6 0	3 0	5 0
C			0 6	0 6
D				3 0
E				
	3	0	7	6

Ditta	Somma	Coefficienti
A	10	0,588
B	17	1,000
C	0	0,000
D	10	0,588
E	6	0,353

Firma (Dott.ssa Laura Gallesio - componente)