



DECRETO DIRIGENZIALE

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis. Decreto di aggiudicazione.

Il Dirigente,

VISTO il d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 recante “*Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici*”;

VISTA la Legge 9 maggio 1989, n. 168 e in particolare l'articolo 6, comma 1, “*Autonomia delle università*”;

VISTA la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 recante “*Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e di reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario*”;

VISTO lo Statuto dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTO il Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTE la normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Università degli Studi di Firenze, il Decreto rettorale del 8 febbraio 2016, n. 98 - Codice di comportamento dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTA la programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi - CUI S01279680480202400015;

RICHIAMATO il Decreto del Dirigente dell'Area Servizi alla Didattica n. 66/2024 prot. 0010360 del 16/01/2024 di designazione del RUP nella persona del dott. Claudio Melis, Responsabile della U.P. “*Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti*”;



RICHIAMATA la Decisione di contrarre Rep. n. 371/2024 Prot. 0051427 del 05/03/2024, pubblicata all'Albo n. 3001/2024 prot. 0051434 del 05/03/2024, di indizione della procedura in oggetto;

DATO ATTO che, in esecuzione del provvedimento sopra citato, in data 07/03/2024 è stata pubblicata sul sistema telematico START la procedura ID 008036/2024, in oggetto, con scadenza per la presentazione delle offerte al 17/04/2024 ore 12:00;

DATO ATTO che, a tale data, risultavano pervenute n. 9 (nove) candidature, e segnatamente:

- Planetcall Direct srl, con sede legale in Campobasso (CB), 86100, via E. De Capoa 108/L, C.F. e P.I. 03206090791;
- Ouverture Service srl con sede legale in Scarlino (GR), 58020 Via Enrico Fermi 3, C.F. e P.I. 01065700534;
- Call.it Società Cooperativa Sociale-ETS con sede legale in Roma (RM), 00128, Viale degli Eroi di Cefalonia 121, C.F. e P.I. 11369061004;
- Increso srl con sede legale in Roma (RM), 00195 Via Monte Asolone 8, C.F. e P.I. 13631121004;
- RTI costituendo tra E Martech Euroline srl (mandatario) e Contactcenter RO srl (mandante)
- HD Solution srl con sede legale in Roma (RM), 00173 Via Francesco Antolisei 6, C.F. e P.I. 09170341003;
- Wasabiz srl con sede legale in Roma (RM), 00199 Via Fogliano 10, C.F. e P.I. 12452381002;
- RTI costituendo tra GAP srl (mandatario) con sede legale in Trieste (TS), 34125 Via Battisti 2, C.F. e P.I. 01027540325 e GAP Power srl (mandante) con sede legale in Trieste (TS), 34125 Via Battisti 2, C.F. e P.I. 01335830327;
- Corpo Vigili Giurati spa con sede legale in Firenze (FI), 50137 Viale Manfredo Fanti 199, C.F. e P.I. 03182700488;

PRESO ATTO che le sedute di gara non si sono svolte in modalità pubblica, in quanto l'utilizzo della piattaforma telematica è già di per sé idoneo ad assicurare l'intangibilità della documentazione e la tracciabilità delle operazioni senza possibilità di alterazioni (cfr. TAR Napoli 30.11.2021 n. 7692);

RICHIAMATO il verbale di gara n. 2/2024 prot. 0086933 del 19/04/2024 relativo alla fase di apertura ed esame della documentazione amministrativa (all. 1);



VISTE le richieste di attivazione del soccorso istruttorio trasmesse in data 19/04/2024 tramite la Piattaforma START ai concorrenti Planetcall Direct srl, Increso srl e Wasabiz srl al fine di sanare alcune omissioni ed irregolarità riscontrate all'interno della documentazione amministrativa;

DATO ATTO che tale procedimento si concludeva con l'ammissione alla successiva fase di gara dei concorrenti Planetcall Direct srl e Increso srl e con l'esclusione del concorrente Wasabiz srl in quanto carente dei requisiti di capacità tecniche e professionali previsti negli atti di gara (verbale di gara n. 3/2024 prot. 0103622 del 08/05/2024 – all. 2)

DATO ATTO che l'esclusione veniva comunicata al concorrente sopracitato con nota prot. 0103909 del 08/05/2024;

VISTO il Decreto Dirigenziale rep. 805/2024 prot. 105160 del 09/05/2024, pubblicato all'Albo n. 5992/2024 prot. 105189 del 09/05/2024 di nomina della Commissione Giudicatrice, così composta:

- Dott. Gabriele Gentilini (Presidente);
- Dott.ssa Vincenza Lombardo (commissario);
- Dott.ssa Silvia Caldini (commissario);
- Dott. Andrea Del Mastio (commissario);
- Dott. Stefano Frangioni (commissario).

RICHIAMATI i seguenti verbali:

- verbale di gara n. 7/2024 prot. 0119084 del 24/05/2024 relativo alla fase di apertura ed esame delle offerte tecniche (all. 3);
- verbale di gara n. 8/2024 prot. 0125179 del 03/06/2024 relativo alla fase di apertura delle offerte economiche (all. 4);

DATO ATTO che:

- con nota prot. 0125410 del 03/06/2024 veniva comunicata al RTI costituendo tra E Martech Euroline srl (mandatario) e Contactcenter RO srl (mandante) la non ammissione alla fase di gara relativa all'apertura delle offerte economiche per il mancato raggiungimento della soglia minima di sbarramento (pari a 48 punti) per il punteggio tecnico complessivo (80 punti);
- con nota prot. 0126707 del 04/06/2024 il sopra citato RTI presentava reclamo ai sensi dell'art. 49 dello Statuto avverso l'esclusione dalla procedura di gara;



- con nota prot. 0129730 del 06/06/2024 la Stazione Appaltante, tenuto conto del parere espresso dal Comitato Tecnico Amministrativo trasmesso con nota prot. 0129607 del 06/06/2024, rigettava il reclamo in esame;

PRESO ATTO che la Commissione Giudicatrice ha formulato proposta di aggiudicazione a Planetcall Direct srl, con sede legale in Campobasso (CB), 86100, via E. De Capoa 108/L, C.F. e P.I. 03206090791, che ha totalizzato 95,60 punti (di cui 80 per il punteggio tecnico e 15,60 per il punteggio economico) ed ha offerto un ribasso percentuale dell'11,96% sull'importo a base di gara, per un importo totale offerto al netto dell'IVA pari ad € 440.200,00 di cui costi della sicurezza afferenti l'impresa pari a € 1.716,78 e costi della manodopera pari a € 428.220,00, come da offerta economica allegata (all. 5);

VISTA la nota prot. 0125416 del 03/06/2024 con cui il RUP ha richiesto all'operatore economico sopracitato di fornire indicazioni circa i costi della manodopera dichiarati, alla luce del CCNL applicato;

VISTA altresì la nota prot. 0134126/2024 del 12/06/2024 trasmessa da Planetcall Direct srl in cui vengono ulteriormente dettagliati i costi della manodopera;

DATO atto che il RUP ha espresso valutazione di accettabilità dell'offerta con nota prot. 0140641 del 17/06/2024;

DATO ATTO che, sull'operatore economico sopra citato, sono stati espletati, con esito positivo, i controlli circa il possesso dei requisiti generali e speciali ai fini della capacità a contrarre;

RITENUTO, pertanto, di procedere, a norma dell'art. 17, comma 5 del d.lgs. 36/2023, ad effettuare l'aggiudicazione a favore della ditta sopra menzionata;

DATO ATTO che il contratto sarà stipulato nella forma di scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art. 18 del d. Lgs 36/2023 previo decorso del termine dilatorio di trentacinque giorni, ai sensi del co.3 del medesimo articolo;

DATO ATTO che gli importi per l'affidamento del servizio in oggetto trovano copertura, per l'anno 2024, sul conto CO.09.01.01.01.02.03 - Progetti relativi a costi sostenibili a fronte di altre risorse finalizzate - Unità Analitica: ECO.FIN, vincolo n. 1982, invece che sul conto CO.04.01.02.01.08.14 Altre spese per servizi - DIDA;



DECRETA

- a) di aggiudicare la gara in oggetto a Planetcall Direct srl, con sede legale in Campobasso (CB), 86100, via E. De Capoa 108/L, C.F. e P.I. 03206090791, per un importo pari ad € 440.200,00 IVA esclusa;
- b) di comunicare l'avvenuta aggiudicazione ai soggetti di cui all'art. 90 del d.lgs. 36/2023;
- c) che gli importi per l'affidamento del servizio in oggetto trovano copertura, per l'anno 2024, sul conto CO.09.01.01.01.02.03 - Progetti relativi a costi sostenibili a fronte di altre risorse finalizzate - Unità Analitica: ECO.FIN, vincolo n. 1982, invece che sul conto CO.04.01.02.01.08.14 Altre spese per servizi - DIDA;
- d) che il contratto sarà stipulato nella forma di scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art. 18 del d.lgs 36/2023 previo decorso del termine dilatorio di trentacinque giorni, ai sensi del co.3 del medesimo articolo;
- e) di pubblicare il presente atto e gli allegati all'Albo Ufficiale di Ateneo (<https://www.unifi.it/albo-ufficiale.html>), sul profilo web della Stazione Appaltante, sul Portale Trasparenza sezione Bandi di Gara e Contratti.

Il Dirigente

Dott. Massimo Benedetti

Allegati:

- 1) verbale di gara n. 2/2024 prot. 0086933 del 19/04/2024;
- 2) verbale di gara n. 3/2024 prot. 0103622 del 08/05/2024;
- 3) verbale di gara n. 7/2024 prot. 0119084 del 24/05/2024;
- 4) verbale di gara n. 8/2024 prot. 0125179 del 03/06/2024;
- 5) offerta economica.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Area Affari Generali e Legali
Centrale Acquisti

VERBALE DI GARA N. 1

(Fase gara – Verifica documentazione amministrativa)

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis

In esecuzione della Decisione di contrarre Rep. n. 371/2024 Prot. 51427 del 05/03/2024, pubblicata all'Albo n. 3001/2024 Prot. 51434/2024 del 05/03/2024, in data 07/03/2024 è stata pubblicata sul sistema telematico START la procedura ID 008036/2024, in oggetto, con scadenza per la presentazione delle offerte al 17/04/2024 ore 12:00.

In data 17/04/2024 in Firenze, via Capponi n. 7, alle ore 12:35, il dipendente preposto, dott.ssa Martina Mitra, ed il responsabile dell'ufficio dott. Andrea Ciulli, afferenti all'Unità di Processo "Centrale Acquisti", procedono alla fase di apertura della documentazione amministrativa presentata tramite la piattaforma START.

Tale fase non viene svolta tramite seduta pubblica, in quanto l'utilizzo della piattaforma telematica assicura l'intangibilità della documentazione e la tracciabilità delle operazioni senza possibilità di alterazioni (cfr. TAR Napoli 30.11.2021 n. 7692).

Risultano pervenute entro la scadenza del termine n. 9 (nove) candidature, e segnatamente:

Two handwritten signatures in blue ink, one on the left and one on the right, positioned below the text.



ID	Denominazione	Forma di partecipazione	Sede legale	PEC	Data sottomissione
0001	PLANETCALL DIRECT SRL	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Campo basso Città Campobasso Indirizzo PIAZZ A MOLISE 23	PLANETC ALLDIRE CT@PEC.I T	12/04/2024 14:03:54
0002	Ouverture Service srl	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Grosset o Città Scarlino Indirizzo Via Enrico Fermi 3	OUVERTU RE@PEC.I T	15/04/2024 12:42:10
0003	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Roma Città Roma Indirizzo VIALE DEGLI EROI DI CEFALONIA 121	CALL@A RUBAPEC. IT	16/04/2024 11:44:17
0004	Inceso srl	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Roma Città Roma Indirizzo Via Monte Asolone 8	inceso@le galmail.it	16/04/2024 17:12:03
0005	E MARTECH EUROLINE SRL CONTACTCEN TER RO SRL	RTI costituendo	Nazione Provincia EE Città CLUJ NAPOCA Indirizzo 13 SEPTEMBRIE 12A	franco.colo mbo@pec.e - martech.co m	16/04/2024 19:34:29
0006	HD Solution S.r.l.	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Roma	HDSOLUT ION@LEG	17/04/2024 09:58:48



ID	Denominazione	Forma di partecipazione	Sede legale	PEC	Data sottomissione
			Città Roma Indirizzo Via Francesco Antolisei 6	ALMAIL.IT	
0007	WASABIZ SRL	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Roma Città Roma Indirizzo VIA FOGLIANO 10	wasabiz@pec.net	17/04/2024 11:08:40
0008	GAP S.R.L. GAP POWER SRL	RTI costituendo	Nazione Italia Provincia TS Città Trieste Indirizzo VIA BATTISTI 2	AMMINISTRAZIONE@PEC.GAPITALIA.IT	17/04/2024 11:40:17
0009	Corpo Vigili Giurati Spa	Impresa o Società	Nazione Italia Provincia Firenze Città Firenze Indirizzo Viale Manfredo Fanti 199	COMUNICAZIONI@PEC.GRUPPOCVG.IT	17/04/2024 11:46:18

Si procede preliminarmente a verificare la completezza e la regolare sottoscrizione digitale della documentazione amministrativa presentata, con esito positivo.

Si prosegue con l'esame della documentazione amministrativa per verificarne la conformità a quanto richiesto a norma del Disciplinare di gara, con i seguenti rilievi:

PLANETCALL DIRECT SRL

- Nel DGUE, parte IV, alla sezione "Fatturato annuo generale", è stato riportato due



volte il fatturato relativo all'anno 2020 ma il fatturato indicato per il periodo 2021 assolve comunque alla richiesta;

- Nel DGUE, parte IV, “Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato”, è indicato l'importo complessivo dei servizi analoghi in luogo dell'importo dei singoli servizi. Inoltre, la voce “Total amount” e “Specific amount” sono singolarmente inferiori all'importo richiesto dal Disciplinare di gara. Si ravvisa la necessità che il concorrente indichi la effettiva quantità effettuata nel corso del triennio precedente alla data di pubblicazione del bando. Si dispone l'attivazione della procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 101 del d.lgs. 36/2023.

OUVERTURE SERVICE SRL

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

INCRESO SRL

Nel DGUE, parte IV, “Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato”, il concorrente ha indicato servizi analoghi relativi al periodo 2023-2026 e 2023-2025, laddove il Disciplinare di gara prevedeva all'art. 6.3 l'avvenuta regolare esecuzione, negli ultimi tre anni, a partire dalla data di pubblicazione del bando, di servizi analoghi.

Si ravvisa la necessità che il concorrente indichi la effettiva quantità effettuata nel corso del triennio precedente alla data di pubblicazione del bando.

Si dispone l'attivazione della procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 101 del d.lgs. 36/2023.

E MARTECH EUROLINE SRL - CONTACTCENTER RO SRL (RTI costituendo)



- E MARTECH EUROLINE SRL (mandataria):

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

- CONTACTCENTER RO SRL (mandante):

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

HD SOLUTION SRL

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

WASABIZ SRL

Nel DGUE, parte IV, “Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato”, il concorrente ha dichiarato il proprio fatturato in luogo dell’importo dei servizi analoghi svolti omettendo di indicare l’oggetto, l’importo, il periodo di esecuzione dei medesimi, nonché i soggetti a favore dei quali tali servizi sono stati svolti. Si dispone l’attivazione della procedura di soccorso istruttorio di cui all’art. 101 del d.lgs. 36/2023.

GAP S.R.L. - GAP POWER SRL (RTI costituendo)

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

CORPO VIGILI GIURATI SPA

Non si ravvisano irregolarità o carenze nella documentazione presentata.

Terminato l’esame della documentazione amministrativa, si dispone l’attivazione della procedura di soccorso istruttorio di cui all’art. 101 del d.lgs. 36/2023, da svolgersi tramite la piattaforma START, al fine di consentire agli operatori economici di sanare le irregolarità sopra descritte.

Si trasmette il presente verbale al RUP (art. 15 del d.lgs. 36/2023), e al Dirigente della



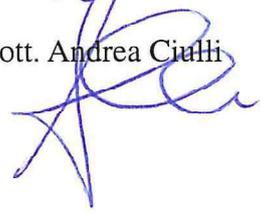
Centrale Acquisti per le determinazioni conseguenti in nome e per conto della Stazione appaltante, a norma del Disciplinare di gara.

Tutta la documentazione relativa alla gara è conservata in forma elettronica, anche ai fini di eventuali accessi agli atti, sul sistema telematico START.

Il presente verbale, composto di n. 6 facciate su 3 pagine, è redatto in unico esemplare.

Letto, confermato e sottoscritto in Firenze li 18/04/2024.

f.to Dott.ssa  Martina Mitra

f.to Dott.  Andrea Ciulli



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Area Affari Generali e Legali
Centrale Acquisti

VERBALE DI GARA N. 2
(Fase gara – Soccorso istruttorio)

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis

Come da verbale di gara n. 2/2024, prot. 86933 del 19/04/2024, al termine della seduta relativa all'apertura della documentazione amministrativa era stata disposta l'attivazione del soccorso istruttorio nei confronti di n. 3 concorrenti al fine di sanare alcune carenze riscontrate all'interno dei rispettivi DGUE.

A tal fine, in data 19/04/2024, la Centrale Acquisti trasmetteva, tramite la piattaforma telematica START, le richieste di soccorso istruttorio, assegnando agli operatori economici interessati un termine perentorio di 10 giorni per trasmettere un nuovo DGUE debitamente compilato.

In data 06/05/2024 in Firenze, via Capponi n. 7, il dipendente preposto, dott.ssa Martina Mitra, ed il responsabile dell'ufficio, dott. Andrea Ciulli, afferenti all'Unità di Processo "Centrale Acquisti", procedono alla disamina della documentazione prodotta dai partecipanti tramite la piattaforma START in riscontro alle richieste di soccorso istruttorio di cui all'art. 101 del d.lgs. n. 36/2023.

Tale fase non viene svolta tramite seduta pubblica, in quanto l'utilizzo della piattaforma telematica assicura l'intangibilità della documentazione e la tracciabilità delle operazioni senza possibilità di alterazioni (cfr. TAR Napoli 30.11.2021 n. 7692).



Risultano pervenute (a mezzo la funzione di soccorso istruttorio implementata da START e/o a mezzo PEC) nei termini indicati tutte le risposte alle richieste di soccorso istruttorio riguardo alle quali si rileva quanto segue:

PLANETCALL DIRECT SRL

Nel DGUE, parte IV, lettera C “Capacità tecniche e professionali”, il concorrente dichiara il possesso dei requisiti prescritti all’art. 6.3 del Disciplinare di gara.

INCRESO SRL

Nel DGUE, parte IV, lettera C “Capacità tecniche e professionali”, il concorrente dichiara il possesso dei requisiti prescritti all’art. 6.3 del Disciplinare di gara.

WASABIZ SRL

Nel DGUE, parte IV, lettera C “Capacità tecniche e professionali”, il concorrente dichiara di aver svolto servizi analoghi, nel triennio precedente alla data di pubblicazione del bando, come segue:

Descrizione	Importi	Date	Destinatari
CONTRATTO SWAP CON	80.716,63	08-09-2023	SG LOGISTICS SRL
SG LOGISTICS SRL PER	86.682,39	13-10-2023	SG LOGISTICS SRL
SUBAPPALTO CALL	87.599,44	13-11-2023	SG LOGISTICS SRL
CENTER SKY ITALIA nei servizi di customer care e contact center relativi a servizi TV e internet	90.491,58	04-12-2023	SG LOGISTICS SRL

In base a quanto sopra riportato risultano eseguiti servizi analoghi per un importo



complessivo pari ad € 345.490,04. Si rileva tuttavia che l'art. 6.3 del Disciplinare di gara richiedeva la *“avvenuta regolare esecuzione, negli ultimi tre anni, a partire dalla data di pubblicazione del bando, di servizi analoghi per un importo complessivo non inferiore a € 600.000,00 IVA esclusa, a favore di amministrazioni pubbliche o di privati”*.

L'importo dichiarato dal concorrente risulta pertanto inferiore all'importo minimo previsto per la partecipazione alla gara e per tale motivo la dichiarazione presentata non appare conforme a quanto richiesto in Disciplinare. Per quanto premesso, il concorrente non può essere ammesso alla fase successiva e deve essere escluso dalla procedura di gara.

In esito alla seduta, si dispone l'ammissione alla successiva fase di gara, relativa all'apertura delle offerte tecniche, dei concorrenti Planetcall Direct srl ed Increso srl, nonché l'esclusione del concorrente Wasabiz srl, in quanto carente dei requisiti di capacità tecniche e professionali previsti negli atti di gara. Tale esclusione verrà comunicata al concorrente interessato nel rispetto delle modalità e dei termini di cui all'art. 90 del d.lgs. n. 36/2023.

Si trasmette il presente verbale al RUP (art. 15 del d.lgs. 36/2023), e al Dirigente della Centrale Acquisti per le determinazioni conseguenti in nome e per conto della Stazione appaltante, a norma del Disciplinare di gara.

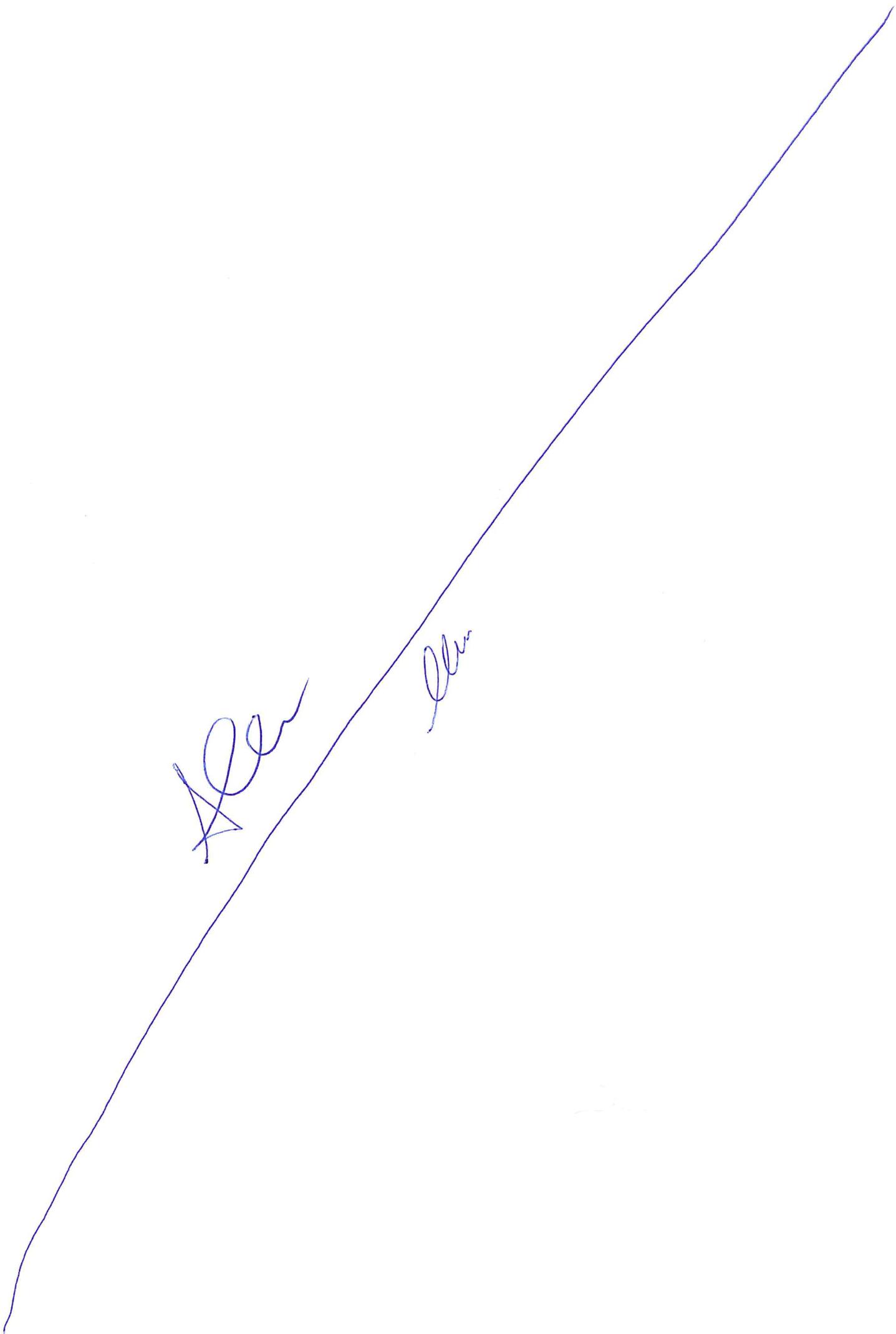
Tutta la documentazione relativa alla gara è conservata in forma elettronica, anche ai fini di eventuali accessi agli atti, sul sistema telematico START.

Il presente verbale, composto di n. 3 facciate su 2 pagine, è redatto in unico esemplare.

Letto, confermato e sottoscritto in Firenze li 08/05/2024.

f.to Dott.ssa Martina Mitra

f.to Dott. Andrea Ciulli



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



VERBALE DI GARA N. 3

(Fase gara – Apertura ed esame offerta tecnica)

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis

In data 10/05/2024 in Firenze, via Capponi n. 7, alle ore 09:00, il dipendente preposto, dott.ssa Martina Mitra, ed il responsabile dell'ufficio dott. Andrea Ciulli, afferenti all'Unità di Processo "Centrale Acquisti", procedono alla fase di apertura della documentazione tecnica presentata tramite la piattaforma START.

Tale fase non viene svolta tramite seduta pubblica, in quanto l'utilizzo della piattaforma telematica assicura l'intangibilità della documentazione e la tracciabilità delle operazioni senza possibilità di alterazioni (cfr. TAR Napoli 30.11.2021 n. 7692).

Preso atto dei verbali di gara rep. n. 2/2024 prot. 86933 del 19/04/2024, relativo alla fase di apertura e valutazione delle buste amministrative, e rep. n. 3/2024 prot. 103622 del 08/05/2024, relativo al procedimento di soccorso istruttorio, si procede preliminarmente all'esclusione del concorrente WASABIZ srl ed all'approvazione della documentazione amministrativa e all'ammissione alla successiva fase di gara dei restanti concorrenti.

Successivamente, si verifica la completezza e la regolare sottoscrizione digitale della documentazione tecnica presentata, con esito positivo.

La seduta si conclude alle ore 09:15, rinviando a successiva seduta riservata i lavori della Commissione Giudicatrice.

Il giorno 13/05/2024, alle ore 09:00, si riunisce in seduta riservata, tramite Google Meet, la



commissione tecnica nominata con Decreto Dirigenziale rep. 805/2024 prot. 105160 del 09/05/2024, così composta: Dott. Gabriele Gentilini (Presidente), Dott.ssa Vincenza Lombardo (commissario), Dott.ssa Silvia Caldini (commissario), Dott. Andrea Del Mastio (commissario), Dott. Stefano Frangioni (commissario). Assistono alla seduta il segretario verbalizzante, Dott.ssa Martina Mitra, afferente alla Centrale Acquisti, ed il responsabile del predetto ufficio, Dott. Andrea Ciulli.

La commissione, nella valutazione dell'offerta tecnica, procede secondo i criteri stabiliti dall'art. 17.1 del Disciplinare di gara:

	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
A	Qualità della proposta progettuale	45	A.1	Qualità delle proposte in relazione alla gestione del servizio. Organizzazione dei team di lavoro, pianificazione e conduzione del servizio e soluzioni operative proposte per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, comportino l'aumento del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività.	20
			A.2	Qualità dei servizi erogati. Soluzioni che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un livello qualitativo del servizio, migliorativo rispetto a quanto richiesto in CSA, nonché per consentire all'Ateneo un immediato e completo controllo sulla qualità del servizio erogato. Innovatività delle metodologie proposte, incluso l'utilizzo efficace di tecnologie e strumenti a supporto.	10



			A.3	Affiancamento di inizio fornitura al personale UNIFI. Organizzazione, metodologia e “piano di presa in carico del servizio” con esplicitazione delle azioni previste per rendere operativo nel più breve tempo possibile e in maniera efficace il servizio.	15
B	Caratteristiche tecnico-professionali del personale	20	B.1	Qualità e caratteristiche tecnico-professionali del personale individuato per le attività oggetto dell'appalto desumibili dai CV. Saranno valutati i titoli di studio, le competenze linguistiche, le competenze informatiche oltre che i livelli delle conoscenze richieste nel Capitolato Tecnico.	10
			B.2	Competenze specifiche maturate nell’ambito dei servizi offerti dalle istituzioni di formazione post secondaria. Saranno valutate esperienze relative ai servizi di: altre Università pubbliche o private, Accademie, conservatori e altre istituzioni formative di livello universitario	10
C	Piano di sviluppo delle competenze	10	C.1	Progetto di formazione e aggiornamenti del personale nel quale devono essere riportate le modalità organizzative e tecniche atte a garantire un costante sviluppo delle competenze, necessarie all’erogazione del servizio di Contact Center Studenti, di tutte le figure professionali coinvolte.	10
D	Soluzioni tecniche per	5	D.1	Qualità e affidabilità della piattaforma	5



	l'erogazione del servizio.			telefonica e di connettività, qualità ed affidabilità dell'infrastruttura informatica.	
Totale					80

Come previsto all'art. 17.2 del Disciplinare di gara, per ciascuno dei criteri di cui alla tabella soprastante, relativi ad elementi qualitativi di valutazione dell'offerta, ogni singolo commissario attribuirà un coefficiente, variabile da 0 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di qualità/preferenza dell'offerta esaminata e 0 il minimo grado di qualità/preferenza della medesima, secondo la seguente griglia:

0,9 – 1,0	Ottimo – eccellente
0,7 – 0,8	Buono – molto buono
0,5 – 0,6	Più che sufficiente – discreto
0,3 – 0,4	Limitatamente sufficiente – sufficiente
0,0 – 0,2	Ingiudicabile - Gravemente insufficiente – insufficiente

Quindi la Commissione procederà calcolando la media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari a ciascun elemento oggetto di valutazione relativo alla singola offerta.

Si procederà attribuendo il coefficiente 1 al valore medio massimo e proporzionando linearmente a tale media massima ciascun valore medio relativo alle altre offerte.

Si determinerà dunque il punteggio attribuito ad ogni singolo criterio/subcriterio moltiplicando il numero massimo dei punti previsti per l'elemento in esame per il coefficiente finale risultante dalle operazioni indicate.

I punteggi conseguiti su ciascun elemento valutato verranno dunque sommati al fine di determinare il punteggio complessivo assegnato all'offerta tecnica del singolo concorrente.

Alle ore 10:30, il Presidente dichiara chiusa la seduta, riaggiornando i lavori della Commissione a successiva seduta riservata da tenersi in data 20/05/2024.



In data 20/05/2024 alle ore 14:00, la commissione tecnica, come sopra composta, si riunisce in seduta riservata al fine di attribuire i punteggi alle offerte tecniche presentate.

E' presente il segretario verbalizzante Dott.ssa Martina Mitra.

La Commissione attribuisce i punteggi relativi ai sub-criteri A.1, A.2 e A.3.

Alle ore 15:50, il Presidente dichiara chiusa la seduta, riaggiornando i lavori della Commissione a successiva seduta riservata da tenersi in data 22/05/2024.

In data 22/05/2024 alle ore 09:00, la commissione tecnica, come sopra composta, si riunisce in seduta riservata al fine di proseguire con l'attribuzione dei punteggi alle offerte tecniche presentate.

E' presente il segretario verbalizzante, Dott.ssa Martina Mitra.

La Commissione attribuisce i punteggi ai sub-criteri B.1, B.2, C.1 e D.1.

Si procede, per ogni sub-criterio, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, calcolando la media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari a ciascun elemento oggetto di valutazione relativo alla singola offerta.

Successivamente viene attribuito il coefficiente 1 al valore medio massimo e viene proporzionato linearmente a tale media massima ciascun valore medio relativo alle altre offerte.

Si determina dunque il punteggio attribuito ad ogni singolo criterio/subcriterio moltiplicando il numero massimo dei punti previsti per l'elemento in esame per il coefficiente finale risultante dalle operazioni indicate.

I punteggi conseguiti su ciascun elemento valutato vengono dunque sommati al fine di determinare il punteggio complessivo assegnato all'offerta tecnica del singolo concorrente.

Ne derivano i seguenti punteggi:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO
PLANETCALL DIRECT SRL	78,645



OUVERTURE SERVICE SRL	76,600
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	61,355
INCRESO SRL	67,855
E MARTECH CONTACTCENTER RO	28,025
HD SOLUTION SRL	69,940
GAP - GAP POWER	76,530
CORPO VIGILI GIURATI SPA	50,310

La Commissione prende atto che il concorrente E Martech – Contactcenter RO non ha raggiunto la soglia minima di sbarramento (pari a 48 punti) di cui all'art. 17.1 del Disciplinare ed è pertanto escluso dalla gara.

Per i concorrenti che hanno superato la soglia di sbarramento si procede alla riparametrazione dei punteggi complessivi, secondo la formula prevista all'art. 17.4 del Disciplinare, e successivamente all'arrotondamento a due cifre decimali del punteggio ottenuto.

Ne risulta la seguente graduatoria:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO
PLANETCALL DIRECT SRL	80,00
OUVERTURE SERVICE SRL	77,92
GAP - GAP POWER	77,85
HD SOLUTION SRL	71,15
INCRESO SRL	69,02
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	62,41



CORPO VIGILI GIURATI SPA	51,18
--------------------------	-------

Le operazioni ivi descritte sono riportate nel documento allegato denominato “Tabella punteggi”.

La commissione esprime inoltre i propri giudizi motivazionali espressi per ciascun criterio/sub-criterio, come dettagliato nel documento allegato denominato “Tabella giudizi”.

Alle ore 11:50 il Presidente dichiara chiusa la seduta, rinviando i lavori della commissione a successiva seduta pubblica telematica per la lettura e inserimento nel sistema telematico START del punteggio tecnico e l’apertura delle offerte economiche.

Di quanto sopra avvenuto è redatto verbale composto da fogli 4 facciate 7 che, letto e confermato, viene sottoscritto dai componenti la commissione giudicatrice.

Allegati:

- 1) Tabella punteggi;
- 2) Tabella giudizi.

Letto, confermato e sottoscritto

f.to Dott. Gabriele Gentilini (Presidente)

f.to Dott.ssa Vincenza Lombardo (commissario)

f.to Dott.ssa Silvia Caldini (commissario)

f.to Dott. Andrea Del Mastio (commissario)

f.to Dott. Stefano Frangioni (commissario)

f.to Dott.ssa Martina Mitra (segretario verbalizzante)

CRITERIO	CONCORRENTE	SUBCRITERIO	COMM. 1 GENTILINI	COMM. 2 LOMBARDO	COMM. 3 CALDINI	COMM. 4 DEL MASTIO	COMM. 5 FRANGIONI	MEDIA	MEDIA ARROTONDATA	MEDIA PIU' ALTA	COEFFICIENTE	COEFF. ARROTONDATO	PUNTEGGIO MAX	PUNTEGGIO FINALE
A) QUALITA' DELLA PROPOSTA PROGETTUALE	PLANETCALL DIRECT SRL	A.1	0,80	0,80	0,70	0,80	0,80	0,780	0,780	0,820	0,951	0,951	20	19,020
	OUVERTURE SERVICE SRL	A.1	0,80	0,90	0,80	0,90	0,70	0,820	0,820	0,820	1,000	1,000	20	20,000
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	A.1	0,50	0,40	0,50	0,40	0,90	0,540	0,540	0,820	0,659	0,659	20	13,180
	INCRESO SRL	A.1	0,70	0,60	0,60	0,70	0,90	0,700	0,700	0,820	0,854	0,854	20	17,080
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	A.1	0,50	0,20	0,20	0,10	0,20	0,240	0,240	0,820	0,293	0,293	20	5,860
	HD SOLUTION SRL	A.1	0,70	0,70	0,70	0,80	0,60	0,700	0,700	0,820	0,854	0,854	20	17,080
	GAP - GAP POWER	A.1	0,70	0,70	0,70	0,80	1,00	0,780	0,780	0,820	0,951	0,951	20	19,020
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	A.1	0,50	0,40	0,40	0,40	0,60	0,460	0,460	0,820	0,561	0,561	20	11,220
	PLANETCALL DIRECT SRL	A.2	0,80	0,70	0,80	0,80	0,80	0,780	0,780	0,780	1,000	1,000	10	10,000
	OUVERTURE SERVICE SRL	A.2	0,80	0,70	0,80	0,80	0,50	0,720	0,720	0,780	0,923	0,923	10	9,230
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	A.2	0,50	0,60	0,50	0,40	1,00	0,600	0,600	0,780	0,769	0,769	10	7,690
	INCRESO SRL	A.2	0,70	0,70	0,80	0,70	0,90	0,760	0,760	0,780	0,974	0,974	10	9,740
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	A.2	0,40	0,20	0,20	0,10	0,20	0,220	0,220	0,780	0,282	0,282	10	2,820
	HD SOLUTION SRL	A.2	0,70	0,70	0,80	0,90	0,50	0,720	0,720	0,780	0,923	0,923	10	9,230
	GAP - GAP POWER	A.2	0,80	0,70	0,70	0,70	0,90	0,760	0,760	0,780	0,974	0,974	10	9,740
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	A.2	0,50	0,50	0,40	0,30	0,40	0,420	0,420	0,780	0,538	0,538	10	5,380
	PLANETCALL DIRECT SRL	A.3	0,80	0,80	0,70	0,80	0,80	0,780	0,780	0,800	0,975	0,975	15	14,625
	OUVERTURE SERVICE SRL	A.3	0,90	0,80	0,80	0,80	0,50	0,760	0,760	0,800	0,950	0,950	15	14,250
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	A.3	0,60	0,60	0,60	0,50	0,90	0,640	0,640	0,800	0,800	0,800	15	12,000
	INCRESO SRL	A.3	0,70	0,80	0,80	0,60	0,50	0,680	0,680	0,800	0,850	0,850	15	12,750
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	A.3	0,40	0,40	0,30	0,10	0,20	0,280	0,280	0,800	0,350	0,350	15	5,250
	HD SOLUTION SRL	A.3	0,70	0,80	0,80	0,70	0,60	0,720	0,720	0,800	0,900	0,900	15	13,500
	GAP - GAP POWER	A.3	0,70	0,80	0,80	0,80	0,90	0,800	0,800	0,800	1,000	1,000	15	15,000
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	A.3	0,60	0,60	0,50	0,50	0,50	0,540	0,540	0,800	0,675	0,675	15	10,125

B) CARATTERISTICHE TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE	PLANETCALL DIRECT SRL	B.1	0,80	0,90	0,80	0,80	0,70	0,800	0,800	0,800	1,000	1,000	10	10,000
	OUVERTURE SERVICE SRL	B.1	0,80	0,90	0,80	0,80	0,70	0,800	0,800	0,800	1,000	1,000	10	10,000
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	B.1	0,70	0,70	0,70	0,80	0,60	0,700	0,700	0,800	0,875	0,875	10	8,750
	INCRESO SRL	B.1	0,80	0,80	0,60	0,80	0,80	0,760	0,760	0,800	0,950	0,950	10	9,500
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	B.1	0,50	0,40	0,40	0,50	0,40	0,440	0,440	0,800	0,550	0,550	10	5,500
	HD SOLUTION SRL	B.1	0,80	0,90	0,80	0,70	0,70	0,780	0,780	0,800	0,975	0,975	10	9,750
	GAP - GAP POWER	B.1	0,70	0,80	0,70	0,80	0,80	0,760	0,760	0,800	0,950	0,950	10	9,500
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	B.1	0,60	0,90	0,60	0,50	0,50	0,620	0,620	0,800	0,775	0,775	10	7,750
	PLANETCALL DIRECT SRL	B.2	0,80	1,00	0,80	0,90	0,90	0,880	0,880	0,880	1,000	1,000	10	10,000
	OUVERTURE SERVICE SRL	B.2	0,80	1,00	0,80	0,90	0,80	0,860	0,860	0,880	0,977	0,977	10	9,770
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	B.2	0,60	0,80	0,60	0,40	0,20	0,520	0,520	0,880	0,591	0,591	10	5,910
	INCRESO SRL	B.2	0,70	0,80	0,50	0,40	0,50	0,580	0,580	0,880	0,659	0,659	10	6,590
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	B.2	0,50	0,40	0,40	0,30	0,00	0,320	0,320	0,880	0,364	0,364	10	3,640
	HD SOLUTION SRL	B.2	0,80	0,90	0,60	0,60	0,30	0,640	0,640	0,880	0,727	0,727	10	7,270
	GAP - GAP POWER	B.2	0,70	0,90	0,80	0,80	0,80	0,800	0,800	0,880	0,909	0,909	10	9,090
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	B.2	0,60	0,90	0,40	0,40	0,30	0,520	0,520	0,880	0,591	0,591	10	5,910
C) PIANO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PLANETCALL DIRECT SRL	C.1	0,80	0,80	0,80	0,90	1,00	0,860	0,860	0,860	1,000	1,000	10	10,000
	OUVERTURE SERVICE SRL	C.1	0,90	0,80	0,80	0,70	0,60	0,760	0,760	0,860	0,884	0,884	10	8,840
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	C.1	0,70	0,80	0,80	0,70	0,90	0,780	0,780	0,860	0,907	0,907	10	9,070
	INCRESO SRL	C.1	0,70	0,70	0,60	0,60	0,60	0,640	0,640	0,860	0,744	0,744	10	7,440
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	C.1	0,50	0,30	0,20	0,20	0,30	0,300	0,300	0,860	0,349	0,349	10	3,490
	HD SOLUTION SRL	C.1	0,80	0,80	0,80	0,80	0,60	0,760	0,760	0,860	0,884	0,884	10	8,840
	GAP - GAP POWER	C.1	0,70	0,80	0,80	0,80	0,90	0,800	0,800	0,860	0,930	0,930	10	9,300
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	C.1	0,50	0,80	0,50	0,50	0,50	0,560	0,560	0,860	0,651	0,651	10	6,510

D) SOLUZIONI TECNICHE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PLANETCALL DIRECT SRL	D.1	0,80	0,80	0,80	0,80	0,90	0,820	0,820	0,820	1,000	1,000	5	5,000
	OUVERTURE SERVICE SRL	D.1	0,80	0,80	0,70	0,70	0,70	0,740	0,740	0,820	0,902	0,902	5	4,510
	CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	D.1	0,70	0,70	0,80	0,80	0,90	0,780	0,780	0,820	0,951	0,951	5	4,755
	INCRESO SRL	D.1	0,70	0,70	0,80	0,80	0,90	0,780	0,780	0,820	0,951	0,951	5	4,755
	E MARTECH CONTACTCENTER RO	D.1	0,50	0,10	0,20	0,20	0,20	0,240	0,240	0,820	0,293	0,293	5	1,465
	HD SOLUTION SRL	D.1	0,70	0,70	0,60	0,80	0,70	0,700	0,700	0,820	0,854	0,854	5	4,270
	GAP - GAP POWER	D.1	0,70	0,80	0,80	0,80	0,90	0,800	0,800	0,820	0,976	0,976	5	4,880
	CORPO VIGILI GIURATI SPA	D.1	0,50	0,70	0,50	0,50	0,60	0,560	0,560	0,820	0,683	0,683	5	3,415

0,9-1,0	Ottimo - eccellente
0,7-0,8	Buono - molto buono
0,5-0,6	Più che sufficiente - discreto
0,3-0,4	Limitatamente sufficiente - Sufficiente
0,0-0,2	Ingiudicabile - Gravemente insufficiente - insufficiente

N.B. Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui
consegua un punteggio inferiore alla soglia
minima di sbarramento pari a 48 punti per il punteggio
tecnico complessivo (80 punti).

	PUNTEGGIO
PLANETCALL DIRECT SRL	78,645
OUVERTURE SERVICE SRL	76,600
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	61,355
INCRESO SRL	67,855
E MARTECH CONTACTCENTER RO	28,025
HD SOLUTION SRL	69,940
GAP - GAP POWER	76,530
CORPO VIGILI GIURATI SPA	50,310

GRADUATORIA

PLANETCALL DIRECT SRL	80,00
OUVERTURE SERVICE SRL	77,92
GAP - GAP POWER	77,85
HD SOLUTION SRL	71,15
INCRESO SRL	69,02
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	62,41
CORPO VIGILI GIURATI SPA	51,18

	PUNTEGGIO	PUNTEGGIO PIU' ALTO	RIPARAMETRAZI ONE	ARROTONDAMEN TO - graduatoria	PUNTEGGIO FINALE
PLANETCALL DIRECT SRL	78,645	78,645	80,000	80,00	80,00
OUVERTURE SERVICE SRL	76,600	78,645	77,920	77,92	77,92
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	61,355	78,645	62,412	62,41	62,41
INCRESO SRL	67,855	78,645	69,024	69,02	69,02
HD SOLUTION SRL	69,940	78,645	71,145	71,15	71,15
GAP - GAP POWER	76,530	78,645	77,849	77,85	77,85
CORPO VIGILI GIURATI SPA	50,310	78,645	51,177	51,18	51,18

CONCORRENTE	CRITERIO/SUBCRITERIO	GIUDIZIO COMMISSIONE
PLANETCALL DIRECT SRL	A.1	Organizzazione molto ben strutturata, gli elementi di miglioramento rispetto all'offerta risultano convincenti.
	A.2	Proposta ben articolata, con miglioramenti convincenti rispetto ai requisiti.
	A.3	Piano di presa in carico del servizio ben strutturato, proposta molto buona nel complesso.
	B.1	I CV presentati sono mediamente molto buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Ottime collaborazioni dichiarate in relazione alla tipicità del servizio richiesto.
	C.1	Il progetto di formazione proposto è ottimamente descritto, chiaro e molto accurato.
	D.1	Molto buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura, che risultano pienamente soddisfacenti e rispondenti alle richieste.

OUVERTURE SERVICE SRL	A.1	Organizzazione molto ben strutturata, gli elementi di miglioramento rispetto all'offerta risultano convincenti.
	A.2	Le soluzioni operative proposte dalla concorrente appaiono dettagliate e congrue con le condizioni contenute nei capitolati.
	A.3	Piano di presa in carico del servizio ben strutturato, proposta molto buona nel complesso.
	B.1	I CV presentati sono mediamente molto buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Ottime collaborazioni dichiarate in relazione alla tipicità del servizio richiesto.
	C.1	Il piano di formazione risulta molto buono e ben strutturato.
	D.1	Buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura.

CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE- ETS	A.1	Organizzazione ampiamente sufficiente rispetto al capitolato tecnico, coerente con gli obiettivi richiesti.
	A.2	Le soluzioni presentate dalla concorrente sono apparse coerenti e corrispondenti ai capitolati dell'Università.
	A.3	Il piano di presa in carico risulta di discreta qualità rispetto alle richieste.
	B.1	I CV presentati sono mediamente buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Le collaborazioni dichiarate risultano più che sufficienti.
	C.1	Il piano di formazione risulta molto buono e ben strutturato.
	D.1	Molto buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura, che risultano soddisfacenti e rispondenti alle richieste.

INCRESO SRL	A.1	Descrizione dell'organizzazione proposta soddisfacente rispetto alle richieste descritte.
	A.2	Le soluzioni presentate risultano congrue con le esigenze contenute nelle condizioni dettate dall'Università.
	A.3	Piano di presa in carico risulta di buona qualità rispetto alle richieste.
	B.1	I CV presentati sono mediamente molto buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Le collaborazioni dichiarate risultano discrete.
	C.1	Discreta metodologia adottata per il piano di formazione.
	D.1	Molto buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura, che risultano soddisfacenti e rispondenti alle richieste.

E MARTECH CONTACTCENTER RO	A.1	Specifiche non sufficientemente dettagliate rispetto alle richieste del capitolato, troppo sintetico e non esaustivo.
	A.2	Specifiche non sufficientemente dettagliate rispetto alle richieste del capitolato, troppo sintetico e non esaustivo.
	A.3	Piano di presa in carico non dettagliato e non soddisfacente.
	B.1	I CV presentati soddisfano sufficientemente le attività richieste da capitolato.
	B.2	Collaborazioni non sufficientemente descritte.
	C.1	Piano di formazione eccessivamente sintetico, limitatamente sufficiente nel complesso.
	D.1	Soluzioni tecniche relative alla qualità ed all'affidabilità non sufficientemente descritte.

HD SOLUTION SRL	A.1	Descrizione dell'organizzazione proposta ampiamente soddisfacente per il governo della fornitura in base ai fabbisogni descritti nel capitolato.
	A.2	Le soluzioni operative proposte dalla concorrente appaiono dettagliate e congrue con le richieste dei capitolati.
	A.3	Piano di presa in carico del servizio ben strutturato, proposta buona nel complesso.
	B.1	I CV presentati sono mediamente molto buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Le collaborazioni dichiarate risultano discrete.
	C.1	Il piano di formazione risulta molto buono e ben strutturato.
	D.1	Buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura.

GAP - GAP POWER	A.1	Qualità della proposta molto buona in relazione alle richieste effettuate.
	A.2	Le soluzioni presentate risultano congrue con le esigenze contenute nelle condizioni dettate dall'Università.
	A.3	Piano di presa in carico ben definito, coerente, aderente alle richieste.
	B.1	I CV presentati sono mediamente molto buoni rispetto alle attività richieste da capitolato.
	B.2	Le collaborazioni dichiarate risultano molto buone in relazione alla tipicità del servizio richiesto.
	C.1	Il piano di formazione risulta molto buono e ben strutturato.
	D.1	Molto buone la qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura, che risultano pienamente soddisfacenti e rispondenti alle richieste.

CORPO VIGILI GIURATI SPA	A.1	La proposta risulta sufficiente in relazione ai criteri richiesti.
	A.2	La proposta risulta sufficiente in relazione ai criteri richiesti.
	A.3	Piano di presa in carico più che sufficientemente descritto.
	B.1	I CV presentati soddisfano discretamente le attività richieste da capitolato.
	B.2	Le collaborazioni dichiarate risultano più che sufficienti.
	C.1	Discreta metodologia adottata per il piano di formazione.
	D.1	La qualità e l'affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura risultano soddisfare discretamente le aspettative.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Area Affari Generali e Legali
Centrale Acquisti

VERBALE DI GARA N. 4

(Fase gara – Apertura offerte economiche)

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis

In data 29/05/2024, alle ore 09:00, si riunisce in seduta telematica, tramite Google Meet, la commissione tecnica nominata con Decreto Dirigenziale rep. 805/2024 prot. 105160 del 09/05/2024, così composta: Dott. Gabriele Gentilini (Presidente), Dott.ssa Vincenza Lombardo (commissario), Dott.ssa Silvia Caldini (commissario), Dott. Andrea Del Mastio (commissario), Dott. Stefano Frangioni (commissario). Svolge la funzione di segretario verbalizzante la Dott.ssa Martina Mitra, afferente alla Centrale Acquisti, ed assiste alla seduta il responsabile del predetto ufficio, Dott. Andrea Ciulli.

La seduta non si svolge in modalità pubblica, in quanto l'utilizzo della piattaforma telematica assicura l'intangibilità della documentazione e la tracciabilità delle operazioni senza possibilità di alterazioni (cfr. TAR Napoli 30.11.2021 n. 7692).

Preso atto del verbale di gara rep. n. 7/2024 prot. 119084 del 24/05/2024, relativo alla fase di valutazione delle offerte tecniche, il segretario verbalizzante procede all'approvazione formale delle buste tecniche presentate tramite piattaforma telematica START. La Commissione inserisce manualmente il punteggio attribuito all'offerta tecnica, arrotondato a due cifre decimali, come di seguito specificato:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO
PLANETCALL DIRECT SRL	78,65



OUVERTURE SERVICE SRL	76,60
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	61,36
INCRESO SRL	67,86
E MARTECH CONTACTCENTER RO	28,03
HD SOLUTION SRL	69,94
GAP - GAP POWER	76,53
CORPO VIGILI GIURATI SPA	50,31

La Commissione prende atto che il concorrente E Martech – Contactcenter RO non ha raggiunto la soglia minima di sbarramento (pari a 48 punti) di cui all'art. 17.1 del Disciplinare e non è pertanto ammesso alla fase di apertura delle offerte economiche.

Si rileva che la piattaforma START non consente di inserire a sistema il punteggio tecnico riparametrato – come disposto dall'art. 17.4 del disciplinare - per i concorrenti che hanno superato la soglia di sbarramento, pertanto la Commissione procede manualmente alla operazione di riparametrazione, come di seguito specificato:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO
PLANETCALL DIRECT SRL	80,00
OUVERTURE SERVICE SRL	77,92
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	62,41
INCRESO SRL	69,02
HD SOLUTION SRL	71,15
GAP - GAP POWER	77,85



CORPO VIGILI GIURATI SPA	51,18
--------------------------	-------

Si procede successivamente all'apertura delle offerte economiche, come dettagliato all'art. 16 del Disciplinare di gara.

Si verifica la regolare presentazione e l'apposizione della firma digitale sulla documentazione presentata, dando lettura delle offerte, come di seguito specificato:

PLANETCALL DIRECT SRL

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 11,96 %

Importo offerto al netto dell'IVA: € 440.200,00

di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 1.716,78

di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 428.220,00

Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 440.200,00

OUVERTURE SERVICE SRL

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 8,80 %

Importo offerto al netto dell'IVA: € 456.000,00

di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 2.000,00

di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 425.880,00

Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 456.000,00

CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 15,33 %



Importo offerto al netto dell'IVA: € 423.350,00
di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 1.600,00
di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 396.562,56
Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 423.350,00

INCRESO SRL

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 3,00 %
Importo offerto al netto dell'IVA: € 485.000,00
di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 5.000,00
di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 461.833,01
Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 485.000,00

HD SOLUTION SRL

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 3,07 %
Importo offerto al netto dell'IVA: € 484.650,00
di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 1.050,00
di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 468.242,35
Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00
Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 484.650,00

GAP - GAP POWER

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 7,65 %



Importo offerto al netto dell'IVA: € 461.750,00

di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 2.308,75

di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 449.340,00

Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 461.750,00

CORPO VIGILI GIURATI SPA

Ribasso percentuale sull'importo soggetto a ribasso: 3,89 %

Importo offerto al netto dell'IVA: € 480.550,00

di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: € 5.568,30

di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: € 461.926,80

Costi di Sicurezza non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Ulteriori Componenti non ribassabili al netto dell'IVA: € 0,00

Importo totale offerto al netto dell'IVA: € 480.550,00

L'attribuzione del punteggio economico viene effettuata in automatico dal sistema telematico START utilizzando la formula con interpolazione lineare indicata all'art. 17.3 del Disciplinare di gara.

Risultano pertanto attribuiti i seguenti punteggi;

CONCORRENTE	PUNTEGGIO OFFERTA ECONOMICA
PLANETCALL DIRECT SRL	15,60
OUVERTURE SERVICE SRL	11,48
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	20,00



INCRESO SRL	3,91
HD SOLUTION SRL	4,00
GAP - GAP POWER	9,98
CORPO VIGILI GIURATI SPA	5,07

La commissione effettua dunque manualmente la somma dei punteggi attribuiti alle offerte tecniche, riparametrati, e dei punteggi attribuiti alle offerte economiche dei singoli concorrenti.

CONCORRENTE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	PUNTEGGIO FINALE
PLANETCALL DIRECT SRL	80,00	15,60	95,60
OUVERTURE SERVICE SRL	77,92	11,48	89,40
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	62,41	20,00	82,41
INCRESO SRL	69,02	3,91	72,93
HD SOLUTION SRL	71,15	4,00	75,15
GAP - GAP POWER	77,85	9,98	87,83
CORPO VIGILI GIURATI SPA	51,18	5,07	56,25

Si ottiene la seguente graduatoria:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO FINALE
PLANETCALL DIRECT SRL	95,60



OUVERTURE SERVICE SRL	89,40
GAP - GAP POWER	87,83
CALL.IT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE-ETS	82,41
HD SOLUTION SRL	75,15
INCRESO SRL	72,93
CORPO VIGILI GIURATI SPA	56,25

La seduta si conclude pertanto con la proposta di aggiudicazione a PLANETCALL DIRECT SRL, con sede legale in Campobasso (CB), 86100 Piazza Molise 23, C.F. e P.I. 03206090791. Si trasmette il presente verbale al RUP (art. 15 del d.lgs. 36/2023), e al Dirigente della Centrale Acquisti per le determinazioni conseguenti.

Tutta la documentazione relativa alla gara è conservata in forma elettronica, anche ai fini di eventuali accessi agli atti, sul sistema telematico START.

Il presente verbale, composto di n. 7 facciate su 4 fogli, è redatto in unico esemplare.

L.C.S.

f.to Dott. Gabriele Gentilini (Presidente)

f.to Dott.ssa Vincenza Lombardo (commissario)

f.to Dott.ssa Silvia Caldini (commissario)

f.to Dott. Andrea Del Mastio (commissario)

f.to Dott. Stefano Frangioni (commissario)

f.to Dott.ssa Martina Mitra (segretario verbalizzante)

Offerta Economica

Il sottoscritto LUCA MASRANGELO, nella sua qualità di Legale rappresentante, autorizzato a rappresentare legalmente PLANETCALL DIRECT SRL, con sede legale in Campobasso ,PIAZZA MOLISE , 23;

In merito al lotto denominato "G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE" relativo alla gara "G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36 2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE)" formula la seguente offerta economica:

Ribasso percentuale sull’importo a base di gara soggetto a ribasso: 11,96 %

Importo offerto al netto dell’IVA: 440.200,00 Euro

di cui oneri di sicurezza afferenti l’impresa al netto dell’IVA: Euro 1.716,78

di cui costi di manodopera al netto dell’IVA: Euro 428.220,00

Costi di Sicurezza al netto dell’IVA di: Euro 0,00

Ulteriori componenti non soggetti a ribasso al netto dell’IVA: Euro 0,00

Importo totale offerto al netto dell’IVA: Euro 440.200,00

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver giudicato i prezzi offerti nel loro complesso remunerativi;
- di aver preso esatta conoscenza della natura dell'appalto e di ogni circostanza particolare e generale che possa aver influito sulla determinazione dell'offerta;
- di mantenere valida l'offerta per 180 giorni a decorrere dalla data di scadenza per la presentazione della medesima o per il diverso termine previsto dal bando o, in assenza dello stesso, nella lettera d'invito a gara;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle disposizioni in materia di condizioni di lavoro.

lì 12/04/2024